

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Flurina Ametaj

**Potreba po medkulturni mediaciji v
Velenju in Celju**

Magistrsko delo

Celje, 2023

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Flurina Ametaj

**Potreba po medkulturni mediaciji v
Velenju in Celju**

Magistrsko delo

Mentorica: izr. prof. dr. Jelka Zorn

Somentor: as. Juš Škraban

Celje, 2023

»Zahvala«

Najprej bi se rada zahvalila somentorju as. Jušu Škrabanu, ki me je potisnil iz cone udobja in me večkrat spodbudil k pisanju naloge. Iskrena hvala tudi mentorici, izr. prof dr. Jelki Zorn, ki je brez oklevanja sprejela mentorstvo, me v času pisanja strokovno usmerjala in mi nudila vso podporo. Bolj ažurne mentorice si ne bi mogla želeli!

Hvala veselju, da mi je v življenje pripeljalo Mojco, ki mi je ves čas nudila moralno podporo in me usmerjala, ko se mi je zataknilo.

Hvala Maruši, ki mi je ves čas stala ob strani, me motivirala ter mi pomagala z vsebinskimi in jezikovnimi nasveti.

*Hvala, mami, ker si me v življenju naučila, da moram biti borka in da je samo nebo meja.
Hvala mojemu partnerju Hasu, ki verjame vame, ko še sama izgubim vero vase.*

*Posebna zahvala pa gre še
Erduanu, Tianu Elisu in Deborah – zaradi vas vem, da zmorem.
Zaradi sebe, zaradi vas, zaradi nas.*

Hvala vsem, ki ste verjeli vame!

PODATKI O MAGISTRSKEM DELU

Avtorica: Flurina Ametaj

Naslov magistrskega dela: Potreba po medkulturni mediaciji v Velenju in Celju

Mentorica: Izr. prof. dr. Jelka Zorn

Somentor: As. Juš Škraban

Kraj: Celje

Leto: 2023

Število strani: 133 Število prilog: 11 Število slik: 2

Povzetek

V magistrskem delu sem raziskovala trenutno stanje in potrebo po medkulturni mediaciji v Velenju in Celju. V teoretičnem delu sem predstavila teoretična izhodišča o kulturi in medkulturnosti, večjezičnosti ter večkulturnosti v Sloveniji ter medkulturni mediaciji. Naslovila sem področje razvoja medkulturne mediacije po svetu in Sloveniji, predstavila delo medkulturnega mediatorja, zaposlovanje in usposabljanje za medkulturne mediatorje ter nacionalno kvalifikacijo tega poklica. Naslovila sem tudi področje jezika in dvojezičnosti v širšem kontekstu.

V empiričnem delu magistrskega dela sem izvedla skupno šest polstrukturiranih intervjujev ter fokusno skupino s tremi udeleženkami. Najprej me je zanimalo, kakšne izkušnje imajo z delom medkulturne mediacije intervjuvani kulturni mediatorji. Nadalje sem raziskovala, ali in kakšno potrebo vidijo intervjuvanci po medkulturni mediaciji v različnih institucijah ter kdo najpogosteje povabi medkulturnega mediatorja. Pri tem me je še posebej zanimalo, čigava je po mnenju intervjuvancev odgovornost za vabilo medkulturnega mediatorja. V zaključnih fazah pa me je zanimalo, s kakšnimi izzivi in težavami se intervjuvanci srečujejo na področju medkulturne mediacije ter kakšne so morebitne izboljšave.

Ključne besede: Medkulturna mediacija, medkulturni mediator, albansko govoreči uporabniki, Albanci v Sloveniji, migracije, jezikovne bariere, slovenščina kot drugi in tuji jezik.

THESIS DATA

Author: Flurina Ametaj

Title of Master's Thesis: The need for intercultural mediation in Velenje and Celje

Mentor: Izr. prof. dr. Jelka Zorn

Co-mentor: As. Juš Škraban

Location: Celje

Year: 2023

Number of Pages: 133 Number of appendices: 11 Number of pictures: 2

Abstract

In my master's thesis, I researched the current situation and the need for intercultural mediation in Velenje and Celje. In the theoretical part, I presented theoretical starting points about culture and interculturality, multilingualism and multiculturalism in Slovenia, and intercultural mediation. I addressed the field of development of intercultural mediation around the world and in Slovenia, presented the work of an intercultural mediator, recruitment and training for intercultural mediators, and the national qualification of this profession. I also addressed the area of language and bilingualism in a wider context.

In the empirical part of my master's thesis, I conducted a total of six semi-structured interviews and a focus group with three participants. First of all, I was interested in what experiences the interviewed cultural mediators have with the work of intercultural mediation. I further researched whether and what kind of need the interviewees see for intercultural mediation in various institutions and who most often invites an intercultural mediator. I was particularly interested in who, according to the interviewees, was responsible for inviting the intercultural mediator. In the final stages, I was interested in what challenges and problems the interviewees encounter in the field of intercultural mediation and what possible improvements there are.

Key words: Intercultural mediation, intercultural mediator, Albanian-speaking users, Albanians in Slovenia, migration, language barriers, Slovenian as a second and foreign language.

KAZALO VSEBINE

UVOD.....	1
1 TEORETIČNI UVOD	3
1.1 Opredelitev pojmov.....	3
1.1.1 Kultura in medkulturnost	5
1.1.2 Večjezičnost in večkulturnost v Sloveniji.....	6
1.1.2.1 Multikulturalizem.....	7
1.1.3 Medkulturna mediacija	8
1.1.4 Razvoj medkulturne mediacije po svetu in Sloveniji.....	13
1.1.5 Delo medkulturnega mediatorja.....	17
1.1.6 Zaposlovanje.....	19
1.1.7 Usposabljanje za Medkulturne mediatorje in Nacionalna poklicna	
kvalifikacija	20
1.1.8 Jezik in dvojezičnost	22
1.1.8.1 Prvi ali materni jezik.....	23
1.1.8.2 Drugi jezik.....	23
1.1.8.3 Dvojezičnost.....	24
2 PROBLEM	26
2.1 Formulacija problema	26
2.2 Raziskovalna vprašanja.....	26
3 METODOLOGIJA	28
3.1 Vrsta raziskave.....	28
3.2 Merski instrument in viri podatkov	28
3.3 Populacija in vzorčenje.....	28
3.4 Zbiranje podatkov.....	29
3.5 Obdelava in analiza rezultatov	30
4 REZULTATI.....	32
4.1 Delo medkulturnega mediatorja v institucijah	32
4.2 Potreba po medkulturni mediaciji v različnih institucijah	33
4.3 Povabilo medkulturnih mediatorjev in odgovornost.....	35
4.4 Izzivi in težave v medkulturni mediaciji	37

4.4.1	Pomanjkanje poznavanja medkulturne mediacije	37
4.4.2	Napačno razumljena vloga medkulturnega mediatorja	38
4.4.3	Izzivi v komunikaciji	38
4.4.4	Odvisnost od drugih	39
4.4.5	Kakovost opravljenega dela.....	40
4.4.6	Pomanjkanje finančnih sredstev	41
4.5	Izboljšave in predlogi na področju medkulturnega mediatorstva	43
4.5.1	Ureditev na državni ravni in sistematizacija	43
4.5.2	Financiranje in dostopnost	44
4.5.3	Promocija poklica medkulturnega mediatorja	45
4.5.4	Vrednotenje dela medkulturnega mediatorja.....	47
4.5.5	Izobraževanje, usposabljanje in poklicna strokovnost	48
5	RAZPRAVA IN SKLEPI.....	53
6	PREDLOGI.....	59
7	SEZNAM VIROV	61
8	PRILOGE.....	64

KAZALO SLIK

Slika 1.1: Prebivalci Kosova v Sloveniji po spolu in letu..... 3

Slika 1.2: Število priseljencev v izbranih državah za Celje in Velenje med leti 2011 in 2022 . 4

UVOD

V magistrskem delu se ukvarjam s potrebo po medkulturni mediaciji. Z namenom lažjega zbiranja podatkov, ki me zanimajo, sem se odločila, da se bom osredotočila na Velenje in Celje, saj večino svojega dela kot medkulturna mediatorica največkrat opravljam ravno v teh dveh krajih, v Velenju pa vodim tudi albansko kulturno društvo. Za temo »Medkulturna mediacija« sem se odločila zato, ker sem z albansko govorečimi ljudmi neposredno povezana in se moje poti z njimi prepletajo tako na osebnem področju (sem priseljenka iz Kosova), kot tudi na strokovnem (zaposlena sem kot medkulturna mediatorica).

V teoretičnem delu najprej opišem pojme, ki jih najpogosteje povezujemo z raziskavo. V nalogi bom tako raziskovala ali strokovni delavci ocenjujejo, da je potreba po medkulturni mediaciji nujno potrebna. Ugotavljal bom, kako doživljajo potrebo po tem medkulturni mediatorji. Raziskati želim, na katerih področjih imajo medkulturni mediatorji največ izkušenj. S kakšnimi težavami/problemi se srečujejo, kje vidijo največjo potrebo po mediaciji, na čigavo pobudo pride do sodelovanja ipd.

Kot medkulturna mediatorica sem pogosto priča različnim situacijam, v katerih je potrebna mediacija. Opažam, da so te potrebe velike. V Velenju in Celju živi veliko priseljencev s Kosova, ki se zaradi nepoznavanja jezika pogosto znajdejo v nezavidljivih situacijah. Brez znanja jezika so velikokrat oškodovani; ne poznajo svojih pravic in niti dolžnosti. Že nekaj let delam na področju tujcev in opažam, da se s problematiko albanskih govorcev ne ukvarjamo dovolj oz. se ne ukvarjamo na pravi način, zato me je to še bolj spodbujalo k delu in raziskovanju. Prav tako me k raziskovanju spodbuja tudi negativna nastrojenost večinskega naroda do priseljencev albanske narodnosti v Sloveniji. Tudi moje korenine segajo na Kosovo. Sem otrok staršev, ki sta se preselila v Slovenijo in sem tudi sama zaradi drugačnega narodnega in kulturnega ozadja marsikdaj v otroštvu doživela veliko slabih izkušenj in imela kar nekaj težav. Odločila sem se, da ne bom dopustila, da me takšna preteklost negativno zaznamuje, temveč bom iz te izkušnje potegnila največ, kar lahko. Pomagati želim vsem, ki se znajdejo na enak ali podoben način v situacijah, v kakršni sem se znašla tudi jaz oz. moja mama.

Za temo »medkulturna mediacija« sem se odločila torej zato, ker sem z albanskimi govorci neposredno povezana in se moje življenje prepleta z njihovim tako na osebnem, kot strokovnem področju, saj sem bila več let zaposlena kot medkulturna mediatorica na Ljudski univerzi v Celju in sem predsednica Albanskega kulturnega društva v Velenju.

Kot medkulturna mediatorka sem dnevno vključena v različne situacije. Težavo vidim predvsem v tem, da institucije, kot so zdravstveni domovi, urgence, centri za socialno delo, šole, upravne enote ipd. ne zagotavljajo medkulturnega mediatorja. Institucije, kjer sta lahko ogrožena človekovo življenje in prihodnost ter kršene njegove pravice. Sodišča in policija pa te možnost imajo.

Kot primer medkulturne mediacije izpostavljam področje zdravstva. Zakon o pacientovih pravicah navaja, da imajo v Sloveniji pravico do sistema javnega zdravstva tudi osebe, ki ne govorijo oziroma ne razumejo slovenskega jezika. Zakon pacientom daje pravico, da so »zaradi uresničevanja pravice do samostojnega odločanja o zdravljenju in pravice do sodelovanja v procesu zdravljenja«, obveščeni o svojem zdravstvenem stanju in postopkih zdravljenja (Zakon o pacientovih pravicah, 2008). Pacienti morajo biti z informacijami seznanjeni s strani zdravnika, ki je odgovoren za zdravljenje. Ta jim mora informacije posredovati na razumljiv način, kar pa je v primeru, ko zdravnik pacienta ne razume, težko. Gre torej za pravico pacienta do konkretne obravnave, ki pa v takšnem primeru v Sloveniji še ni povsem udejanjena, saj nimamo vpeljanih storitev, ki bi zagotavljale dosledno spoštovanje zakonske določitve. Z medkulturno mediacijo in njej sorodnimi storitvami, ki so v tujini že redna in ustaljena praksa, je mogoče premostiti jezikovne in kulturne ovire. Naveden primer s področja zdravstva pa je le eden izmed tistih, kjer so tovrstne storitve nujno potrebne. Ob tem se mi poraja vprašanje, zakaj v Sloveniji poklic medkulturnega mediatorja še vedno ni sistematiziran.

1 TEORETIČNI UVOD

1.1 Opredelitev pojmov

Najprej sem se želela dotakniti pojmov kultura in medkulturnost. Kaj sploh je kultura, kaj si ljudje predstavljamo, ko slišimo ta izraz in kako nekateri strokovnjaki opredeljujejo ta pojem? Ker je osrednja tema moje naloge pomen medkulturne mediacije, se mi zdi pomembno, da opredelimo tudi pojem medkulturnosti.

V Sloveniji je v zadnjih letih vedno več priseljevanja, kar posledično pomeni, da živimo v okolju z več kulturami, zato sem opredelila tudi pojem večkulturnosti in večjezičnosti pri nas. Iz statističnega urada sem pridobila tudi podatke o priseljevanju v zadnjih letih. Kot je prikazano v spodnji sliki v grafični obliki, se trend priseljevanja v analiziranih letih, torej od leta 2011, nenehno povečuje. Priseljevanje je močno povečano pri obeh spolih, je pa od začetka analiziranega leta do lanskega leta naraslo za dobrih 163 %.

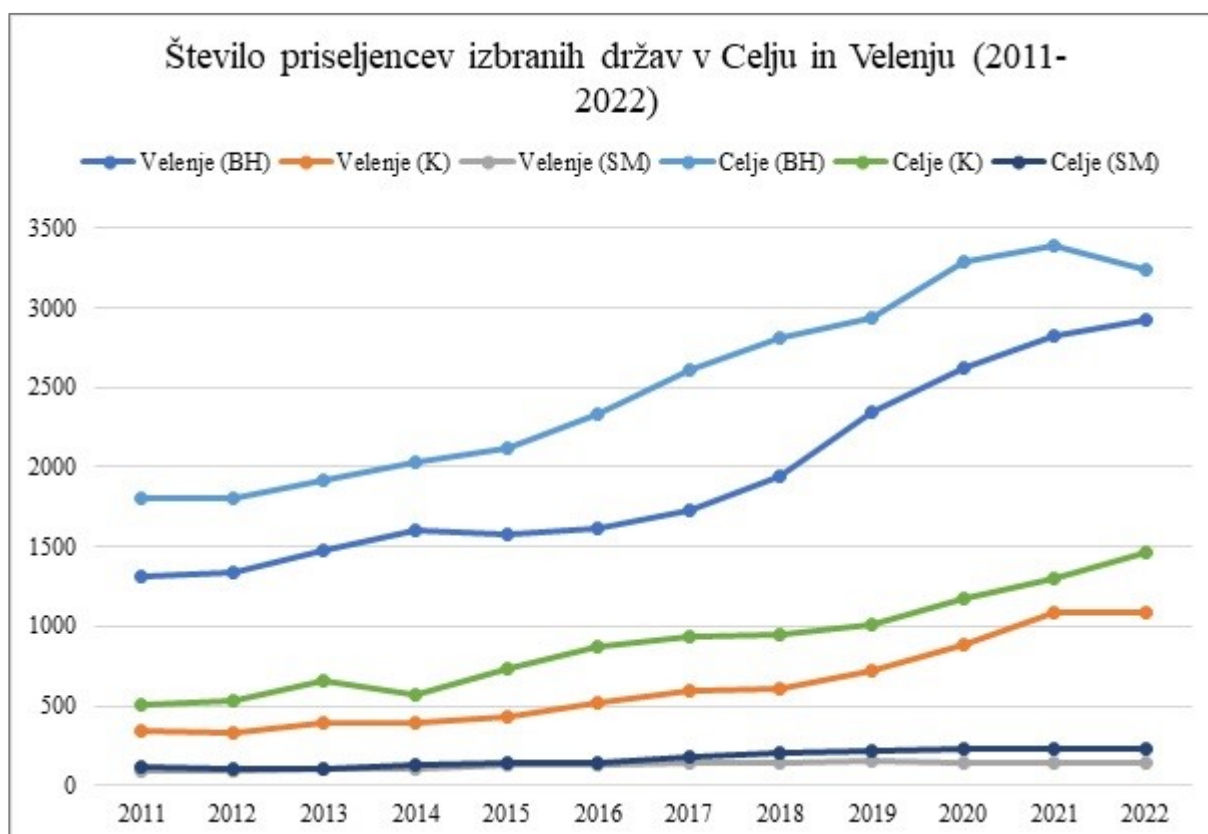


Slika 1.1: Prebivalci Kosova v Sloveniji po spolu in letu

Vir: SI-STAT, 2023.

S spodnjo sliko 1.2 v grafični obliki je prikazano število priseljencev iz treh izbranih držav v dveh mestih, ki sta predmet naše raziskave, in sicer v Celju in Velenju, v obdobju od 2011 do 2022. Opaziti je postopno naraščanje priseljevanja iz Bosne in Hercegovine v obeh mestih skozi celotno obdobje. Priseljevanje iz Makedonije po številu priseljencev je najnižje v obeh krajih in je ostalo bolj stabilno ter ni kazalo izrazitih nihanj. Natančnejša analiza števila priseljencev iz Kosova pa je pokazala, da so bila v Velenju največja letna povečanja zabeležena med letoma

2019 in 2020 ter med letoma 2020 in 2021, ko se je število povečalo za več kot 100 oziroma do dobrih 200 oseb. V primerjavi s preteklimi leti se je število priseljencev namreč vsako leto postopoma povečevalo za približno 80 ljudi. Se je pa število priseljencev v Velenju po letu 2021 rahlo zmanjšalo. V Celju se je število priseljencev iz Kosova postopoma povečevalo za približno 89 ljudi na leto. Največja sprememba je bila zabeležena med letoma 2015 in 2016, ko se je število povečalo za nekaj več kot 100 oseb. Naslednje večje letno povečanje pa je opaziti po letu 2020. Kljub nekaterim večjim letnim povečanjem števila priseljencev pa lahko rečemo, da se je priseljevanje iz Kosova v obeh mestih gradilo postopoma skozi čas.



Legenda: BH (Bosna in Hercegovina); K (Kosovo); SM (Severna Makedonija)

Slika 1.2: Število priseljencev v izbranih državah za Celje in Velenje med leti 2011 in 2022

Vir: SI-STAT, 2023.

Glede na ostale večje kraje v Sloveniji statistični podatki, ki so bili za grafični zajem preobsežni (skupaj obsegajo 27 večjih krajev po Sloveniji), kažejo na to, da sta Celje in Velenje po številu priseljencev iz Kosova v letu 2022 na četrtem oziroma petem mestu. Največje število priseljencev iz Kosova v letu 2022 beleži Kranj (2350), sledita mu Maribor (2145) in Ljubljana (1967). Celje je na četrtem mestu po številu priseljencev iz Kosova (1463), sledi mu Velenje na petem mestu (1085).

Fokus naloge je potreba po medkulturni mediaciji, zato se mi zdi ključno, da se poglobim v razvoj medkulturne mediacije pri nas in po svetu. Kot usposobljena in zaposlena medkulturna mediatorka v nalogi predstavim tudi, kaj medkulturni mediator sploh je. Glede na to, da deluje kot posrednik med dvema različnima kulturnima repertoarjema in jezikoma, sem opisala tudi pojme na področju dvojezičnosti in maternega jezika.

V Sloveniji je medkulturni mediator še razmeroma nov poklic, zato se mi zdi pomembno, da se ljudi ozavešči tudi o pogojih, ki jih mora medkulturni mediator za opravljanje svojega dela izpolnjevati: potrebuje veliko izkušenj, znanje najmanj dveh jezikov, veliko mero empatije in strpnosti. A samo to še ni dovolj. V Sloveniji se že nekaj časa izvaja usposabljanje za medkulturne mediatorje ter drugo leto zapored tudi nacionalna poklicna kvalifikacija. V nalogi opišem, kako usposabljanje poteka in zakaj je udeležba na takšnih usposabljanjih tako pomembna.

1.1.1 Kultura in medkulturnost

Obstaja več različnih definicij kulture: behavioristična, antropološka, kognitivnoantropološka, simbolnoantropološka in socialnopsihološka definicija. V klasičnem obdobju ameriške antropologije sta se Kroeber in Kluckhohn (1954, navedeno v Hammerly, 1982, str. 513) ukvarjala z raznolikostjo definiranja tega pojma. Proučila sta več kot 300 definicij, pri čemer pa nista našla točnega skupnega imenovalca. V svojem diplomskem delu (2021) sem navajala, da jo lahko definiramo iz vidika behaviorizma, na voljo pa so tudi številne antropološke, socialnopsihološke, kognitivnoantropološke in simbolnoantropološke definicije. Danes o kulturi ne govorimo več v ednini in samostalniško, ker vemo, da so akulturirana znanja od osebe do osebe drugačna in izvirajo iz različnih virov; govorimo torej o »kulturnih repertoarjih«. Tako se na primer v programih tujih jezikov se najpogosteje pojavljajo kognitivne in simbolnoantropološke definicije kulture, ki učencem omogočajo, da si svobodno oblikujejo svoje lastne kulturne interakcije, namesto da bi nekritično sprejemali razlage, ki jih dobijo v učbeniku ali od učitelja.

Kramsch (1998, str. 81) izpostavlja, da je koncept medkulturnosti sicer v družboslovje prišel precej pred vprašanjem o njegovi definiciji. So pa se s tem vprašanjem pričeli, najprej v ZDA, ukvarjati v osemdesetih letih. Omenjeni avtor izraz medkulturnost predstavi nanašajoč se na stik dveh kultur oziroma dveh jezikov preko meja nacionalnih držav. Izpostavi tudi, da na področju tujega jezikovnega poučevanja, uresničevanje medkulturnega pristopa, torej

razumevanje drugačnosti, predstavlja že samo učenje tujega jezika. Prav tako avtor meni, da je zmožnost usvojitve tujega jezika in razumevanje kulturnih repertoarjev in sočasno ohranjanje svojih socializiranih repertoarjev, vidik splošne zmožnosti posameznikove prilagoditve in usvojitve več jezikovnih in kulturnih repertoarjev, ki ga pravzaprav poimenujemo medkulturna in večkulturna komunikacija.

Omenjeni repertoarji se za namen tujejezikovnega poučevanja lahko razdeli na tri tipe, ki zajemajo: informativno kulturo, ki se nanaša na podatke oziroma dejstva, ki jih povprečno izobražen rojen govorec pozna o svoji družbi, zemljepisu, zgodovini, pomembnih dogodkih in osebnostih; vedenjsko kulturo, ki je za uspešno komunikacijo najpomembnejša in se nanaša na vedenjske vzorce, navade, običaje, vrednote, konverzacijske obrazce, neverbalno komunikacijo, ipd. ter kulturo, ki opredeljuje umetniške, literarne in glasbene dosežke ciljne kulture (Štrukelj, 2000, str. 27–30).

1.1.2 Večjezičnost in večkulturnost v Sloveniji

Evropska unija (EU) je svojo veliko raznolikost kultur in jezikov vedno štela za dragocenost, kar se tudi odraža v večjezičnosti, ki je trdno ukoreninjena v evropske pogodbe. Zaradi nje so evropske institucije vsem državljanom Unije bolj dostopne in pregledne, kar je bistveno za uspeh demokratičnega sistema EU (Evropski parlament, b. d.).

Zanimalo nas je, kako je v Sloveniji z večjezičnostjo. Slovenija leži na stičišču slovanske, germanske, romanske in ugrofinske jezikovne skupine. Torej je značilno, da se v Sloveniji in njeni okolici uporablja veliko jezikov, zato je del slovenskih prebivalcev ves čas večjezičen (Šekli, 2019, str. 9). Milan Zver poudarja, da se v naši državi zavedamo, da je zakoreninjenost v domači kulturi in jeziku izhodišče za odprtost v svet in da k skupni evropski identiteti lahko največ prispevamo z uveljavljanjem svoje izvornosti in posebnosti kot nepogrešljive sestavine evropske kulturne različnosti. Dodaja še, da je skrb za jezik ter dvig jezikovne možnosti v maternem jeziku, v jeziku manjšin in migrantov ter v tujih jezikih eden od temeljev večjezičnosti, obenem pa je večjezičnost bistvena za kulturno identiteto posameznika in naroda. Prav zato nas kot narod, ki govori enega od manj razširjenih jezikov, še posebej veseli, da so sklepi Evropskega sveta leta 2002 v Barceloni postavili temelje za delo na področju večjezičnosti na ravni Evropske unije in da se je pomen večjezičnosti tako okrepil, da je bil za to področje imenovan poseben komisar (Slovensko predsedstvo EU 2008, 2008).

Slovenščina v okviru EU in širše sodi med manj vplivne jezike, saj je med petimi evropskimi jeziki z najmanj govorci in jo govori manj kot odstotek Evropejcev. Prav zato je sporazumevanje v tujih jezikih za Slovence že od nekdaj ključnega pomena. Po podatkih študije Evrobarometra 386 iz leta 2012 pa se je kar 92 % Slovencev sposobnih sporazumevati v vsaj enem tujem jeziku, kar je krepko nad evropskim povprečjem (54 %) in s čimer se Slovenija uvršča na peto mesto držav EU. Vendar za uspešen gospodarski razvoj in nemoteno prehajanje znanja, blaga, storitev, idej in kulturnih dobrin prek jezikovnih meja znanje tujih jezikov ni dovolj. Sporazumevanje in dostop do informacij je treba učinkovito in hitro zagotavljati v vseh situacijah, tudi kadar tujejezične kompetence govorcev ne zadoščajo, prav tako pa je treba vsem državljanom Slovenije omogočiti, da imajo do čim več informacij in kulturnih dobrin dostop v maternem jeziku (Jezikovna Slovenija, b. d.).

1.1.2.1 Multikulturalizem

Pri razumevanju in rabi pojma multikulturalizem danes naletimo na velike razlike med posameznimi avtorji. V prispevku razlikujemo pojma multikulturnost ali večkulturnost in multikulturalizem. Prvi označuje državo ali okolje, ki združuje več različnih kultur ali etničnih skupin, in ne govori o odnosih med njimi. Drugi pojem pa zasledimo v teoretskih diskurzih, razpravah in programih o ureditvi odnosov v večkulturnih prostorih, predvsem pa o odnosu do različnosti. Povezan je s kulturnim relativizmom, konceptom človekovih pravic, ideologijo, politiko in političnimi programi. Vendar tudi znotraj področja teoretskih razprav ni kompromisa o razumevanju pojma multikulturalizem. Razhajanja niso vezana toliko na teoretske probleme, temveč na politiko in ideologijo. Tako se srečamo s pojmi (neo)konzervatizem, liberalizem, radikalizem (Lukšič Hacin, 1999, str. 100).

Pojem in pojav multikulturalizem povezujemo s priseljevanjem. Označuje vse možne pojavne oblike etnične heterogenosti, ki so nastale zaradi selitev. Pojavlja pa se tudi v različnih kontekstih in pomenih ter se povezuje z drugimi pojmi, in sicer s kulturnim pluralizmom, interkulturalizmom, transkulturalizmom. Opredelitev in rabo pojma multikulturalizem lahko v grobem razdelimo glede na uporabo v naslednjih kontekstih in pomenih, ki lahko označujejo (Lukšič Hacin, 1999, str. 100–139):

- določeno konkretno družbeno stvarnost, ko se v več etničnih skupnosti nahaja v isti državi (za kar se uporablja tudi pojem multikulturnost);
- posebne odnose med različnimi etničnimi skupnostmi, ki se nahajajo v isti državi (zaslediti je tudi izraze interkulturalizem ali interkulturalna pedagogika,

multikulturalizem oziroma multikulturalna, mednarodna ali medkulturalna pedagogika (poleg multikulturalizma tu srečamo še kulturni pluralizem, interkulturalizem in transkulturalizem). Vsak zgoraj naštet izraz ima svojo zgodovino (velikokrat označuje stopnjo v razvoju celotne teorije);

- politični program oz. gibanje za spremembo obstoječih odnosov ali kot princip uradne politike do priseljencev.

Multikulturalizem predstavlja skupine, ki prebivajo na konkretnem območju in izhajajo iz različnega etničnega porekla (jezik, religija, kultura). *V Sloveniji se multikulturalnost veže predvsem na spoštovanje človekovih pravic, na priznanje avtohtone italijanske in madžarske narodne skupnosti ter na (manj zavezujoče) priznanje romske skupnosti.* (Skubic Ermenc, 2003, kot navedeno v Grobelšek, 2010, str. 161). Skubic Ermenc (2003, kot navedeno v Grobelšek, 2010, str. 162) pojasni, da: *V Sloveniji ločimo dve vrsti etničnih manjšin, in sicer narodne skupnosti (italijansko, madžarsko in romsko), ki imajo politično subjektiviteto urejeno z ustavo in zakoni, in narodne skupine (srbska, hrvaška, bošnjaška, albanska in druge). Zadnje nimajo ustavno in zakonsko reguliranih znakov politične subjektivitete, jim pa pripadajo vse človečanske pravice kot vsem skupinam take vrste, npr. jezikovnim skupinam.*

Pripadniki narodne manjšine (madžarska, italijanska) imajo torej v Sloveniji urejeno izobraževanje, medtem ko za preostale pripadnike narodnih skupin ni organizirano nič. Lestinen, Petrucijová in Spinthourakis (2004, str. 1) pojasnijo, da multikulturalnost omogoča posameznikom pripadnost mnogim različnim kulturam in možnost ohranitve pripadnosti lastni kulturi.

1.1.3 Medkulturalna mediacija

Medkulturalno mediacijo lahko najbolje definiramo kot vrsto aktivnosti, katerih cilj je zmanjševanje negativnih posledic jezikovnih in kulturno repertoarnih ovir ter napetosti, ki lahko vzniknejo pri dostopu tujejezičnih uporabnikov do zdravstvene oskrbe. Končni namen medkulturalne mediacije je zmanjševanje neenakosti v zdravju tujejezičnih uporabnikov in zagotavljanje enako dostopne in enako kakovostne oskrbe. To skuša medkulturalna mediacija doseči z izboljšanjem komunikacije in tako doprinesti k boljšemu razumevanju in odnosu med zdravstvenim osebjem in tujejezičnimi uporabniki. Medkulturalna mediacija krepi vloge tako zdravstvenega osebja kot uporabnikov, saj prispeva k oskrbi, ki je na eni strani bolj prilagojena

uporabniku in širi možnosti za njegovo sodelovanje v zdravstveni obravnavi, na drugi strani pa lajša izvajanje nalog zdravstvenega osebja (Huber, Lipovec Čebren, in Pistotnik, 2020, str. 21).

Poleg premoščanja jezikovnih in kulturnorepertoarnih ovir je podpora odnosu med zdravstvenim osebjem in uporabniki ključna dimenzija medkulturne mediacije, saj slednja pomaga zdravstvenim ustanovam pri kakovostnem izvajanju svoje storitve tudi s tujejezičnimi uporabniki (Huber, Lipovec Čebren, in Pistotnik, 2020, str. 21).

Na vprašanje, kaj sploh je medkulturna mediacija, so poskušali odgovoriti nekateri raziskovalci, ki so se osredotočili predvsem na vloge oziroma naloge, ki jih medkulturni mediatorji prevzemajo v vsakdanji praksi. Ugotovili so, da se naloge razlikujejo predvsem glede na to, ali je v teh sistemih že vpeljan poklic tolmača, nadalje pa na definicijo nalog vplivajo tudi organizacijski vidiki zdravstvenega sistema ter teoretična ozadja avtorjev. Kaufert in Koolage (1984, str. 283–284) sta se lotila enega najzgodnejših poskusov opredelitve vlog, ki sta ga oblikovala na podlagi 18-mesečnega opazovanja z udeležbo in analize video posnetkov kliničnih srečanj med staroselci in zdravstvenimi delavci ob prisotnosti kulturnih posrednikov na severu Kanade. Oba sta kot prvo vlogo kulturnih posrednikov izpostavila tolmačenje in ob tem dodala opis težav, med katerimi je v ospredju tolmačenje nekaterih biomedicinskih izrazov. Ti namreč nimajo ustreznega izraza v jezikih staroselcev, ali pa ekvivalent obstaja, a so jezikovni in kulturni posredniki v takih primerih presegali vlogo tolmača, da bi zagotovili dodatno razlago, ko so presodili, da uporabniki niso razumeli niti ekvivalentne besede v svojem jeziku (Kaufert in Koolage, 1984, str. 283–284).

Druga vloga je po ugotovitvah avtorjev vloga »kulturnega posrednika – informatorja«, ki zdravstvenim delavcem razlaga staroselsko perspektivo določene zdravstvene težave. Avtorja pri tem navajata primer, ko je moral jezikovni in kulturni posrednik zdravstvenemu delavcu razložiti, da starši otrok z garjami težje sledijo zdravstvenim priporočilom, saj v nekaterih staroselskih skupnostih prihaja do težav pri oskrbi z vodo. Posredniki so zdravstvenim delavcem pojasnjevali tudi druga razhajanja, do katerih prihaja med zdravstvenimi priporočili in praksami staroselskih uporabnikov, pri čemer so se ta razhajanja pogosto nanašala na časovno dimenzijo, saj je bilo nekaterim staroselskim skupnostim tuje striktno slediti določenim uram ali dnevom (Kaufert in Koolage, 1984, str. 284).

Tretja vloga je s strani omenjenih avtorjev definirana kot naloga »kulturnega posrednika – tolmača biomedicinske kulture«. Kulturni posredniki so v tej vlogi staroselskim uporabnikom zdravstvenih storitev razlagali biomedicinske koncepte, ki so jih zdravstveni delavci uporabljali v zdravstveni obravnavi ter jih informirali o organizaciji zdravstvenih storitev. Za pojasnjevanje smernic obvladovanja sladkorne bolezni so na primer uporabljali bolj domače izraze, prenesene iz njihovega vsakdanjega življenja. Tako so, na primer, metabolične procese razložili tako, da so se oprli na anatomijo živali ali delovanje motorjev (Kaufert in Koolage, 1984, str. 284).

Četrta vloga, ki jo predstavita Kaufert in Koolage, zadeva zagovorništvo pacientov, pri kateri so kulturni posredniki izkazovali zvestobo do bolnikov in njihovih skupnosti, pri čemer izpostavita primer posrednika, ki je pacientu razlagal pomen vstavitve srčnega spodbujevalnika ter tako postal njegov zagovornik, ko je opazil, da pacient ne more privoliti v tovrstni medicinski poseg, saj je bil zanj tak način zdravljenja kulturno povsem neznan (Kaufert in Koolage, 1984, str. 284–285).

Tudi Gavioli in Zorzi (2008, navedeno v Škraban in Lipovec Čebren, 2021, str. 33) omenjata podobno razdelitev vlog – avtorici sta v analizi izhajali iz posnetkov 100 pogovorov v zdravstvenih ustanovah italijanske regije Emilie Romagne, v katerih so zdravstveni delavci s pomočjo medkulturnih mediatorjev komunicirali s pacienti, ki so se v Italijo večinoma preselili iz osrednje Afrike. Njuna opredelitev vlog medkulturnih mediatorjev:

- prva vloga: tolmačenje;
- druga vloga: vloga pojasnjevalca (tu naj bi prišlo do majhnih prilagoditev tolmačenja – npr. prilagajanje jezikovnemu registru ene izmed strani);
- tretja vloga: kulturni posrednik (možnost kulturne razlage v obeh smereh, torej tako razlago biomedicinskih izrazov in konceptov tujejezičnim uporabnikom kot tudi razlago konceptov in praks pacientov zdravstvenim delavcem);
- četrta vloga: vloga zagovornika (za situacije, ko brez takega početja ne bi bila zagotovljena zadostna kakovost zdravstvenih storitev).

Medkulturni mediator je zavezan k strokovni molčečnosti, kar pomeni, da mora ohranjati zaupnost podatkov, ki jih izve med svojim delom. Transparenten, se zavzema, da sta uradna oseba/strokovni delavec/zdravstveni delavec in uporabnik/pacient vedno informirana o

njegovih aktivnostih in o informacijah, ki si jih izmenjujeta. Nevtralen in nepristranski, se ne postavlja na stran enega niti drugega (Ahmetaj Čaflesh, b.d.).

Cohen Emerique (2007, str. 12–14) v svojem prispevku govori o štirih tipih medkulturne mediacije:

1. tip: vključuje funkcijo omogočanja stikov, natančneje z omogočanjem komunikacije in razumevanja obeh strani. K temu tipu mediacije poleg tolmačenja prišteva še informiranje, spremstvo uporabnikom in pomoč pri orientaciji v sistemu;
2. tip: za razjasnitev nesporazumov, zamer in napetosti, ki niso le posledica nepoznavanja različnih kulturnih kodov in vrednot drugih, temveč tudi predsodkov in stereotipov;
3. tip: reševanje konfliktov, ki nastajajo med javnimi službami na eni in priseljenci na drugi strani, ter konflikti, ki jih doživljajo priseljske družine v procesu integracije (npr. prisilne poroke, izzivi v družinah z otroki, ki pridejo v konflikt z zakonom itd.);
4. tip: vpliv medkulturnega mediatorja na spreminjanje norm ter ustvarjanje novih pogojev z namenom, da bi ustanove čim bolj odgovarjale na specifične potrebe vsakega posameznika. S tem avtorica medkulturne mediatorje pojmuje kot nosilce sprememb (primer: priseljenke so prihajale v čakalnico zdravstvene ustanove prezgodaj in se družile ter s tem motile zdravstvene delavce. Medkulturni mediator je zaznal konfliktno situacijo med zdravstvenimi delavci in uporabnicami, obenem pa je opazil potrebe priseljenk po druženju, zato je pomagal zanje organizirati tečaj jezika in preventivne delavnice, v tem času pa so poskrbeli tudi za varstvo njihovih otrok).

Avtorica Cohen Emerique pri tretjem in četrtem tipu medkulturne mediacije vključuje skupnost, v kateri ima medkulturni mediator vlogo nekakšnega skupnostnega delavca.

Tudi avtorja Favaro in Luatti (2008, navedeno v Škraban in Lipovec Čebren, 2021, str. 36) se izogibata definiranju medkulturne mediacije glede na njene konkretne naloge in pozornost raje namenita ravnam njihovega dela:

- prva raven: usmerjevalno-informativna – koristna predvsem ob prihodu tujejezične osebe v novo državo. Medkulturni mediator tako tujejezičnim osebam olajša dostop do javnih ustanov ter jim pri tem posreduje ključne informacije ter nudi druge oblike podpore pri vstopu v različne ustanove;

- druga raven: lingvistično-komunikativna – vključuje naloge, kot so prevajanje pisnih dokumentov, tolmačenje in razlaga manj opaznih vidikov sporočanja;
- tretja raven: kulturna in interkulturalna – medkulturni mediator deluje kot most, ki povečuje dostopnost različnih javnih služb tujejezičnim osebam;
- četrta raven: psihološko-relacionalna – vključuje preventivno delo in delo v konfliktih ter upoštevanje implicitnih in eksplicitnih potreb tujejezičnih uporabnikov.

Avtor Agustí-Panareda (2006, str. 413–426) na podlagi 164 poglobljenih intervjujev (večinoma z medkulturnimi mediatorji) in opazovanja z udeležbo desetih medkulturnih mediatorjev v štirih pettedenskih sklopih v Barceloni izdela svoje pojmovanje medkulturne mediacije, pri čemer izpostavi različne funkcije medkulturnih mediatorjev:

- medkulturne mediatorje opredeljuje kot *pravne in institucionalne vmesnike*, ker priseljence informirajo o delovanju sistema in usmerjajo na ustrezne ustanove, s tem pa zagotavljajo udeležbo človekovih pravic za bolj odrinjene skupine prebivalstva, ki pogosto ostanejo brez pravic;
- opaža funkcijo obveščevalca oziroma prenašalca, saj na eni strani priseljencem razlagajo pravila in pravna določila v novi državi, na drugi strani pa izvajalcem storitev pojasnjujejo realnost vsakdanjega življenja tujejezičnih uporabnikov;
- mediacijsko vlogo vidi med različnimi zakonskimi, institucionalnimi in normativnimi kulturami.

Verrept (2019, str. 6–9) je v svojem članku obravnaval pet ključnih nalog medkulturne mediacije v zdravstvu v Evropi:

1. naloga: tolmačenje med zdravstvenim delavcem in pacientom;
2. naloga: premoščanje socio-kulturnih razlik (med vsemi nalogami najbolj značilna za medkulturne mediatorje) pomeni, da medkulturni mediatorji razlagajo in kontekstualizirajo vrednote in norme, ki jih vsebujejo jezik, vedenje ali prakse večinskega prebivalstva ali priseljencev;
3. naloga: preprečevanje in razreševanje sporov – medkulturni mediatorji pogosto znajo predvideti, se pogajati in razrešiti konflikte, ki so posledica različnih pogledov na zdravje, bolezen in zdravljenje;
4. naloga: spodbujati proces integracije s krepitvijo moči in zagovorništva tujejezičnih pacientov, pri čemer avtor poudarja predvsem dejavnosti, s katerimi medkulturni

mediator povečuje samostojnost tujejezičnih uporabnikov in jim omogoča čim boljši dostop do storitev v skupnosti. Pod zagovorništvo pa uvršča dejavnosti, s katerimi medkulturni mediator ščiti pravice tujejezičnih uporabnikov v primeru diskriminacije ali rasizma.

5. naloga: skupek dejavnosti, ki jih povezuje dejstvo, da medkulturni mediatorji prevzemajo nekatere naloge, ki v osnovi sicer pripadajo drugim strokovnjakom, a je včasih smotrno, da te naloge opravijo medkulturni mediatorji. V ta sklop spadajo zagotavljanje psihosocialne pomoči, zdravstveno opismenjevanje in svetovanje ter dejavnosti, ki terjajo vlogo so-terapevta.

Pogled na vse navedene definicije medkulturne mediacije pokaže, da je skupni imenovalec vseh obravnavanih definicij to, da je delo medkulturne mediacije razumljeno širše od dela tolmačenja oz. je tolmačenje ena izmed nalog medkulturne mediacije. Ugotovimo tudi, da medkulturni mediator v enem samem posredovanju zavzame več vlog in opravi več različnih nalog. Gavioli in Zorzi (2008, navedeno v Škraban in Lipovec Čebren, 2021, str. 33–35) sta mnenja, da je zavljo boljšega razumevanja te stroke in utemeljevanja njene prakse potrebno definirati vloge in naloge medkulturne mediacije, a imajo mnoge definicije bolj analitično kot deskriptivno vrednost, saj je praksa medkulturne mediacije v resničnem življenju mnogo bolj kompleksna.

1.1.4 Razvoj medkulturne mediacije po svetu in Sloveniji

V Sloveniji trenutno obstajajo štiri vrste tolmačev: konferenčni tolmači, sodni tolmači, tolmači na seznamu Ministrstva za notranje zadeve ter skupnostni tolmači. Konferenčni tolmači s sedežem v Sloveniji tolmačijo med slovenščino in 13 tujimi jeziki (arabščina, bosanščina, hrvaščina, angleščina, francoščina, nemščina, italijanščina, makedonščina, poljščina, portugalsščina, ruščina, srbščina, španščina). V imenik sodnih tolmačev, ki je bil objavljen na uradni spletni strani Ministrstva za pravosodje Republike Slovenije leta 2020, je vpisanih 482 certificiranih sodnih tolmačev, ki tolmačijo med slovenščino in 37 različnimi jeziki. Med njimi osem jezikov ni evropskih (arabščina – 8 tolmačev, kitajščina – 6, perzijsščina – 3, japonsščina – 2, turščina – 2, kurdščina – 1, pandžabščina – 1). Zapriseženi tolmači so usposobljeni in certificirani s strani Ministrstva za pravosodje. Certifikacijski izpit obsega pisni in ustni del, pri čemer je pisni del prevod pravnega besedila, medtem ko se pri ustnem delu preverja poznavanje slovenskega pravnega reda. Veščine tolmačenja se ne preverjajo, večina sodnih tolmačev prevaja le pisna besedila (Pokorn idr., 2020, str. 35).

Tolmači na seznamu Ministrstva za notranje zadeve so imenovani priložnostno in sodelujejo pri razgovorih s prosilci za azil. Za opravljanje dela potrebujejo jezikovno potrdilo, uradno izjavo o nesodelovanju z organi države, katere jezik tolmači, ter izpisek iz sodnega zapisnika. Sposobnosti tolmačenja se pri tej vrsti tolmačev ne preverjajo. Izraz »skupnostni tolmač« se v raziskavah na področju prevajalstva in tolmačenja v Sloveniji uporablja v zadnjih dveh desetletjih (npr. v zborniku Slovensko tolmačenje iz leta 2013, v monografiji o tolmačenju iz leta 2016, v zborniku Večjezično zdravje iz leta 2019). Julija 2020 je bil s strani Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti Republike Slovenije potrjen profil in nacionalni poklicni standard skupnostnega tolmača za albanski jezik, ki ga je pripravil Zavod RS za poklicno izobraževanje. Profili in standardi za skupnostne tolmače za perzijsko in arabščino so trenutno v pripravi. Poklic je uvrščen v področje usvajanja jezikov in prevajalstva (Pokorn idr., 2020, str. 35–36).

V standardu za skupnostnega tolmača za albanščino je pričakovana najnižja stopnja izobrazbe srednješolska, medtem ko je za delovne jezike visoka stopnja jezikovnega znanja (vsaj raven B2 v slovenščini, kot jo določa Skupni evropski referenčni okvir za jezike) vsaj raven C1 v albanščini za bralne, slušne in govorne sposobnosti ter vsaj raven B2 v albanščini za pisne sposobnosti, pričakovano pa je tudi dobro poznavanje kulture jezikov. Skupnostni tolmači bi morali biti tudi v celoti seznanjeni z mednarodnimi standardi poklica in imeti sposobnost opravljanja storitev tolmačenja, tj. prenesti informacije iz enega jezika v drugega čim bolj natančno in popolno. Obvladati morajo tehnike konsektivnega tolmačenja in pokazati visoko razvite sposobnosti poslušanja, spomina in pisanja zapiskov. Morali bi znati izvajati tudi prišepetovanje. Pričakujejo se tudi predhodne izkušnje z delom na terenu ali specifično usposabljanje, kandidati pa morajo opraviti poseben preizkus sposobnosti za opravljanje nalog skupnostnega tolmača (Pokorn idr., 2020, str. 36).

Izraz »medkulturni mediator« se vse pogosteje uporablja za opis poklicnega profila, katerega cilj je zagotoviti enakost in zmanjšati jezikovne in kulturne ovire pri dostopu do javnih storitev za ljudi, ki ne obvladajo družbenega jezika. V Sloveniji se medkulturni mediatorji v zadnjem desetletju uvajajo predvsem preko mednarodnih in nacionalnih projektov, predvsem na področju integracije različnih kategorij migrantov oziroma beguncev in etničnih manjšin ter na področju zdravstva. Poleg uvajanja medkulturnih mediatorjev v prakso so na tem področju potekale tudi raziskave. Najprej je bila potreba po jezikovni in kulturni podpori opisana v zborniku Večjezično zdravje iz leta 2019, v Oceni potreb uporabnikov in izvajalcev

preventivnih zdravstvenih programov za odrasle iz leta 2015 ter v drugih člankih. Nacionalni inštitut za javno zdravje je izdal Priročnik za medkulturno mediacijo v zdravstvu, v katerem so pojasnjene vloge profila in razloženi standardi njihovega izvajanja. Poleg tega se o profilu medkulturnega mediatorja razpravlja v sklopu različnih univerzitetnih predmetov, npr. na Fakulteti za socialno delo in na Filozofski fakulteti (Oddelek za etnologijo in kulturno antropologijo) Univerze v Ljubljani ter na strokovnem izobraževanju »Razvijanje kulturnih kompetenc zdravstvenih delavcev« v organizaciji Nacionalnega inštituta za javno zdravje, ki od leta 2016 poteka kot dodatno usposabljanje zdravstvenih delavcev, ki delajo na primarni ravni zdravstvenega varstva. Poleg tega je medkulturna mediacija del različnih izobraževanj za različne poklicne profile zaposlenih v javnih službah in nevladnih organizacijah. V juliju 2020 je bil s strani Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti Republike Slovenije potrjen profil in nacionalni poklicni standard medkulturnega mediatorja, ki ga je pripravil Zavod RS za poklicno izobraževanje (Pokorn idr., 2020, str. 38–39).

Od leta 2015 Nacionalni inštitut za javno zdravje skupaj z drugimi deležniki razvija medkulturno mediacijo za zagotavljanje boljšega dostopa do zdravstvenega varstva neslovensko govorečih skupnosti v Sloveniji. V Sloveniji poleg italijanske, madžarske in romske manjšine živi tudi veliko pripadnikov držav nekdanje Jugoslavije. Zdravstveni delavci so opredelili jezikovne ovire kot težavo pri albansko govorečih bolnikih, ki so migrirali s Kosova, Makedonije ali Albanije. Implementacija medkulturne mediacije v slovenskem preventivnem zdravstvenem varstvu je rezultat številnih dejavnosti znotraj treh prepletenih kontekstov: raziskovalnega, skupnostnega in nacionalnega. Raziskovalni kontekst obravnava kvalitativne etnografske ugotovitve študij o potrebah bolnikov, medtem ko se kontekst lokalne skupnosti osredotoča na albansko govorečo skupnost v Celju, nacionalni kontekst pa predstavlja pogajanja med državnimi institucijami in nevladnimi akterji (Pokorn idr., 2020, str. 39–40).

➤ (NASLAVLJANJE) JEZIKOVNIH IN DRUGIH OVIR V KONTEKSTU SLOVENSKEGA ZDRAVSTVA

Zdravstveno osebje v Sloveniji se zaradi jezikovne raznolikosti sooča z velikim izzivom zagotavljanja kakovostnih storitev neslovensko govorečim bolnikom (94 % zdravstvenih delavcev ima stik s tuje govorečimi bolniki). Prejšnje raziskave so pokazale, da imajo albansko govoreči uporabniki težave s komunikacijo v sistemu zdravstvenega varstva, kar ima za posledico nižjo kakovost oskrbe in neenako obravnavo. Manjkajo sistemske rešitve pri

odpravljanju jezikovnih in drugih ovir, uporabniki in zdravstveni delavci pa so prepuščeni lastni iznajdljivosti. Kvalitativna etnografska raziskava v osmih slovenskih mestih je pokazala, da se albansko govoreče ženske soočajo z jezikovnimi, kulturnimi in administrativnimi ovirami pri dostopu do zdravstvenih in drugih javnih storitev. Posledica teh ovir so izogibanje obiskov, izogibanje sprejemanja določenih pacientov (zdravstvenih delavcev), zdravstvene težave, ki izhajajo iz nerazumevanja, in slabša kakovost oskrbe (Pokorn idr., 2020, str. 35–37).

➤ OBRAVNAVANJE RANLJIVEJŠIH MIGRANTOV NA PRIMARNI RAVNI ZDRAVSTVENEGA VARSTVA IN V LOKALNIH SKUPNOSTIH

Leta 2002 so bili v Sloveniji ustanovljeni Centri za krepitev zdravja (CKZ), ki zagotavljajo celostne intervencije življenjskega sloga proti ključnim dejavnikom tveganja za nenalezljive bolezni, s poudarkom na ranljivih populacijah. NIJZ je sodeloval z lokalnimi zdravstvenimi institucijami pri zmanjševanju neenakosti v zdravju in izvajal projekt Skupaj za zdravje. V tem projektu so bili nadgrajeni preventivni programi CKZ, obenem pa se je okrepil dialog in sodelovanje z drugimi lokalnimi deležniki, kot so občine, centri za socialno delo, nevladne organizacije itd. Predstavljene so bile kvalitativne ugotovitve raziskave, ki so pokazale jezikovne in kulturne ovire, s katerimi se srečujejo albansko govoreče ženske v Celju. Medkulturna mediacija je bila predlagana kot izvedljiva storitev za reševanje teh težav in je bila na sestankih podprta s strani lokalnih zainteresiranih strani. Medkulturna mediacija je bila pilotno izvedena med septembrom in decembrom 2015 v Centrih za krepitev zdravja v Zdravstvenem domu Celje in na Zdravstveni postaji družinske medicine v Vojniku (Pokorn idr., 2020, str. 35–40).

➤ ZASIDRANJE MEDKULTURNE MEDIACIJE PREKO POGAJANJ Z DRŽAVNIMI AKTERJI

Pilotna izvedba medkulturne mediacije v treh centrih za krepitev zdravja je pokazala, da albansko govoreče ženske medkulturno mediacijo vidijo kot izjemno pomembno in so bile s storitvijo zadovoljne. Strokovnjaki so dobili boljše podatke, bolniki pa so se lažje razumeli in izražali, zaradi česar sta Ministrstvo za zdravje in NIJZ priporočila sistemsko financiranje. ZZZS je naredil prvi korak v tej smeri s shemo splošnega dogovora, ki omogoča kritje stroškov medkulturne mediacije v centrih za krepitev zdravja. Razlogi za pridobitev sistema financiranja MM so podatki iz etnografskih raziskav in vrednotenij, orodje Standards for Equity in predstavitev Vere Haliti na srečanju zainteresiranih strani. NIJZ trenutno organizira srečanja

za medkulturne mediatorje, ki podajajo strokovne teme in zagotavljajo medsebojno podporo, medtem ko še ni bilo priložnosti za razvoj formalnega izobraževanja (prav tam).

1.1.5 Delo medkulturnega mediatorja

Delo medkulturnega mediatorja ni samo tolmačenje, ampak veliko več. Najprej mora medkulturni mediator dobro poznati obe kulturi in imeti predvsem veliko mero empatije ter strokovnega znanja, saj se bo pri svojem delu pogosto znašel v situacijah, kjer ni dovolj zgolj poznavanje jezika. Potrebno je veliko izobraževanja, poznavanje zakonov in vseh zakonskih sprememb. Največjo potrebo po poznavanju Zakona o tujcih opažam, ko tolmačim na upravnih enotah. Tam se mi je že velikokrat zgodilo, da sem bila ravno jaz tista, ki sem o postopkih ravnanja vedela bistveno več kot uporabnik, ki je potreboval storitev, zato sem ga lahko usmerjala in svetovala. Doživela sem tudi situacijo, ko uradna oseba ni natančno vedela, za kaj gre, pa sem ji jaz zaradi dobrega poznavanja Zakona o tujcih povedala, kakšne so najnovejše informacije in kdaj vstopijo v veljavo nekateri členi (sploh od 2021 dalje, ko so začeli veljati pogoji v zvezi z opravljanjem izpita iz slovenskega jezika). Prav tako opažam, da je nujno potrebno znanje strokovne terminologije s področja izobraževanja, zaposlovanja, zdravstva, upravnih postopkov in socialne varnosti. Medkulturni mediator mora biti predvsem sposoben učinkovito pomagati migrantom/beguncem pri sporazumevanju v skupnostnih/javnih ustanovah.

Znašla sem se že v situacijah, ko je bilo potrebno staršem povedati, da so pri njihovem otroku odkrili določeno bolezen. Povedati sem morala, da ima njihov otrok avtizem oz. kakšno drugo motnjo v duševnem razvoju. Ključno vlogo pa sem imela tudi v samem procesu priprave staršev na soočenje z dejstvom, da njihov otrok ne more biti več v rednih programih klasične osnovne šole, ampak da se bo moral prešolati v prilagojen program. V vseh letih delovanja na področju medkulturne mediacije sem bila vključena v veliko različnih situacij. Vsaka je posebna in edinstvena, v vseh pa je bila potrebna visoka mera empatije in strpnosti.

V osnovni šoli, kjer sem izvajala tečaj slovenskega jezika, sem se srečala s prav posebnim primerom. V skupini sem imela fantka iz Kosova, ki je obiskoval 5. razred. Povedali so mi, da fant ne govori slovensko in je zelo plah. Več informacij nisem dobila, saj zaradi jezikovne bariere tudi učitelji niso mogli izvedeti kaj dosti o njem. Že na prvem srečanju sem ugotovila, da pri fantu ni težava samo jezik. Izgovoriti namreč ni znal niti svojega imena. Opazila sem, da nujno potrebuje logopedsko obravnavo oz. bi jo že zdavnaj moral imeti. Ko sem učencem rekla,

naj napišejo svoje priimke, se mu je zataknilo. Nisem vedela, v čem je težava. Izkoristila sem svojo prednost, in sicer poznavanje albanskega jezika. V albanščini sem ga vprašala, če ve, kako se piše. Povedal mi je priimek. Sicer ga nisem razumela, sem pa pokukala v njegov zvezek in priimek prebrala. Šele ko sem priimek napisala na tablo, ga je začel prepisovati. Za vsako črko posebej je pogledal na tablo, da jo je lahko prepisal. Gre za fanta, ki je star 10 let. Na te težave sem takoj po uri opozorila svetovalno delavko šole in jo pozvala, naj skliče govorilne ure z mamo tega otroka. Povedala sem ji, da ugotavljam, da v tem primeru ni ovira samo jezik. Do sestanka sem imela še kar nekaj ur dela s fantom. Za učenje z njim sem morala izbirati druge pristope kot pri ostalih učencih. Uporabljati sva morala predvsem slikovne materiale. Fantu je iz ure v uro šlo bolje. V razredu je prej veljal je za fanta, ki nikoli ne spregovori. Pri meni je začutil sprejemanje, verjetno zato, ker sem mu povedala, da sem tudi jaz iz Kosova in razumem, kako težko mu je. Tudi učitelji so postali bolj pozorni in po sestanku z mamo, na katerem sem jaz tolmačila, smo prišli do ugotovitve, da otrok potrebuje poseben prilagojen program. Določili so mu tudi logopeda in pričeli z obravnavami. Sprašujem pa se, kaj bi bilo, če jaz ne bi prepoznala te situacije. Verjamem, da bi prej ali slej prišli do tega spoznanja, ampak vsak izgubljen mesec je pri takšni starosti velika izguba. V takih primerih si res ne znam predstavljati, kako bi delavci šole izvedli sestanek z mamo tega otroka. V celotnem procesu sta torej bila pomembna dva koraka: najprej je bilo treba mami na primeren način predstaviti situacijo, nato pa se postaviti v vlogo zagovornika tega otroka. S tem sem dosegla, da se začnejo stvari premikati v pravo smer.

Na žalost pa ta primer ni osamljen. Z osnovno šolo CVIU (nižji izobrazbeni standard in posebni program) že nekaj let sodelujem, in imamo res veliko specifičnih primerov. Zadnji primer je fantek, ki že tretje leto zapored v njihovem programu za nižje izobrazbene standarde ne napreduje in so morali starše prositi za privolitev v premestitev v posebni program. Za starše je bila ta odločitev nadvse emotivna, prisotno je bilo tudi nesprejemanje dejstev. Med razlogi za otrokovo nezmožnost so omenjali tudi kulturno ozadje ter prisotnost črne magije. Zaradi dobrega poznavanja naše kulture se mi njihove izjave niso zdele nič nenavadne – naši ljudje namreč verjamejo v takšne stvari. Svetovalna delavka pa je bila v nasprotju z mano zelo presenečena, zato sem v situaciji posredovala v vlogi medkulturne mediatorke, ki ne razrešuje zgolj jezikovnih, temveč tudi kulturne nesporazume (naloge opredelim spodaj). Imela sem več ključnih vlog: pomagala sem jim razumeti ozadje in staršem razložila, kako pomembno je, da ravnajo korist sem otroka in da je premestitev otroka v drug program edina prava odločitev, ki bo pozitivno vplivala na njegovo psihično stanje – tam bo namreč lahko dosegal standarde.

Maja 2023 sem med delovnim časom prejela klic. Klicatelj je povedal, da kliče iz Onkološkega inštituta. Priznam, da mi je za trenutek zastal dih. Povedal je, da imajo pacientko, ki ne razume slovensko, mora pa nemudoma pričeti s kemoterapijo. Ker niso vedeli, kaj narediti, so klicali na kosovsko ambasado, kjer so dobili moj kontakt in se obrnili name. Po telefonu sem bila primorana tolmačiti, saj tisti trenutek ni bilo druge izbire. Takšnega tolmačenje ne izvajam rada, saj ne more biti enako strokovno kot tolmačenje v živo. Gre namreč za tolmačenje brez očesnega stika in izražanja čustev. A žal je bil to edini način v tistem trenutku. Zdravnik mi je povedal, da si je pomagal z Google prevajalnikom, vendar se zaradi resnosti situacije boji, da ne bi prišlo do napačno interpretiranih informacij. Govorimo o rakavi bolnici, ki sem ji morala po telefonu povedati, da jo čaka zdravljenje s kemoterapijo. Brez možnosti izražanja sočutja in razumevanja. V izjemno neprijetni situaciji pa je bil tudi zdravnik, ki je moral ukrepati izven okvirov svoje strokovnosti ter prositi za pomoč po telefonu. Tako smo se znašli v neugodnem trikotniku, iz katerega smo dobili izkušnjo, ki je nihče od nas ne želi ponovno doživeti. Do takšnih situacij prepogosto prihaja in to samo zato, ker poklic medkulturnega mediatorja ni sistematiziran.

1.1.6 Zaposlovanje

Andragoški centri (Ljudske univerze) in različne nevladne organizacije (Slovenska filantropija, Mirovni inštitut, IOM, Društvo Up itd.) ter zdravstveni domovi v Sloveniji ob posebnih priložnostih, ki zajemajo npr. različne projekte, sicer zaposlujejo nekatere kulturne mediatorje. Ti mediatorji so zaposleni za polni ali honorarni čas, a ker plačilo ni regulirano, se precej razlikuje glede na sektor, v katerem medkulturni mediator deluje. V zadnjih nekaj letih so medkulturne mediatorje zaposlili tudi v zdravstvenih domovih, saj so se pričeli soočati s povečano potrebo po premagovanju jezikovnih in kulturnih ovir, s katerimi se srečujejo migranti ali begunci ter etnične manjšine, zlasti albansko govoreče skupnosti v Sloveniji. V letu 2015 izvedena pilotna uvedba medkulturnih mediatorjev je pokazala pozitivne učinke, saj so mediatorji pripomogli k premagovanju jezikovnih ovir ter obenem omogočili boljšo prepoznavo svojega poklica in možnosti za zaposlitev mediatorjev v osnovnem zdravstvu. Kljub temu pa je potreba po uvedbi profila na bolnišnični ravni zdravstva ostala večinoma nerešena (Pokorn idr., 2020, str. 35–40).

1.1.7 Usposabljanje za Medkulturne mediatorje in Nacionalna poklicna kvalifikacija

Od junija 2020 poteka usposabljanje za pridobitev nacionalne kvalifikacije za medkulturne mediatorje. Posebni pogoji, ki jih mora kandidat izpolnjevati, če želi pridobiti poklicno kvalifikacijo, so (Nacionalna poklicna kvalifikacija, 2020):

- minimalna izobrazba na ravni SOK 5 ali potrdilo o uspešno opravljenem preizkusu znanja, ki ga izda Državni izpitni center – RIC;
- opravljenih najmanj 300 ur medkulturnega posredovanja, izvedenih v zadnjih petih letih, ki jih mora kandidat dokazati s potrdili (največ 100 ur je lahko dokazanih na podlagi izjave uporabnikov, za katere je mediator opravljal medkulturno mediacijo);
- dokazilo o znanju slovenskega jezika najmanj na ravni B1 (dokazuje z listno) in znanje vsaj še enega jezika, kar kandidat dokazuje z referenčnim pismom organizacij, društev, institucij ipd.

Strokovna znanja in spretnosti se preverjajo s praktičnim preverjanjem in zagovorom. Področje ocenjevanje je razdeljeno na:

- Načrtovanje (5 %) :
 - načrtovanje in priprava na izvedbo naloge
- Izvedba (55 %) :
 - komunikacijske sposobnosti
 - razumevanje in spoštovanje kulturnih raznolikosti
 - strokovnost in ustreznost izvedbe
 - ločevanje med podajanjem osebnega mnenja in predstavitvijo/opisovanjem okoliščin oz. navajanjem dejstev
 - sposobnost razreševanja jezikovnih in kulturnih nesporazumov; usmerjenost k rešitvam
 - razumevanje terminologije na področju izobraževanja, zaposlovanja, zdravstva, nastanitve, socialnega varstva, javne uprave idr.
 - razumevanje delovanja vladnih in nevladnih organizacij na področju izobraževanja, zaposlovanja, zdravstva, nastanitve, socialnega varstva, javne uprave ter pravic/dolžnosti priseljencev v dostopu do teh ustanov

➤ Zagovor (40 %) :

- refleksija ter strokovna utemeljitev opravljanje naloge
- nastop kandidata – odnos do dela, komunikacija

Kandidat po opravljenem strokovnem znanju in preverjanju spretnosti pridobi certifikat o nacionalni poklicni kvalifikaciji – medkulturni mediator. Certifikat je javna listina, izdana na podlagi 5. člena Zakona o nacionalnih poklicnih kvalifikacijah – ZNPK-UPB2 (Uradni list RS, št. 1/7) in TNPK-C (Uradni list RS št. 85/09). Katalog standardov strokovnih znanj in spretnosti je na podlagi 15. člena Zakona o poklicnih kvalifikacijah javno veljaven in objavljen na spletni strani <http://www.nrpslo.org>. Obliko in vsebino določi Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. Izdani certifikati nimajo časovne veljavnosti. Ocenjevanje in potrjevanje nacionalne poklicne kvalifikacije pa obsega portfeljsko ocenjevanje in ocenjevanje praktične uspešnosti.

Sistematičnega usposabljanja medkulturnih mediatorjev v Sloveniji ni, vendar je bilo doslej organiziranih nekaj izobraževanj: najprej je Mednarodna organizacija za migracije v Sloveniji organizirala petdnevno (25.–29. julij 2016) in tridnevno (20.–22. september 2016) intenzivno usposabljanje o medkulturnem posredovanju s poudarkom na pomoči, zagotovljeni v zdravstvenih ustanovah, ter vlogi in praktičnosti medkulturne mediacije v zdravstveni oskrbi, vključno s pomenom psihološke podpore, ki je na voljo medkulturnim mediatorjem (Pokorn idr., 2020, str. 37–38).

Drugo, obsežnejše usposabljanje je izvedel Nacionalni inštitut za javno zdravje v okviru projekta MoST. Trajalo je od decembra 2018 do julija 2020 in je omogočilo usposabljanje delovne skupine, ki se je sestala 15-krat in so jo sestavljali medkulturni mediatorji, ki delajo v zdravstvenih domovih v Sloveniji. Srečanja delovnih skupin so bila razdeljena na dva dela: v prvem delu je bila v obliki predavanj in delavnic predstavljena strokovna tematika (tj. prostorsko umeščanje pri tolmačenju, kulturni vidiki zdravja in bolezni, etika medkulturnega posredovanja, medicinska terminologija itd.). V drugem delu sta bila prostor in čas namenjen medkulturnim mediatorjem, da so lahko delili svoje veščine, znanja in delovne izkušnje (v obliki podpore) (dr. Ivanka Huber, osebna komunikacija, marec 2023).

Strokovno izobraževanje izvajalcev medkulturne mediacije, katerega sem se tudi sama udeležila, je potekalo v petih sklopih. Trajalo je od novembra 2021 do maja 2022. Del programa so bila naslednja področja: medkulturna mediacija na področju vzgoje in izobraževanja, sociala in upravni postopki, tolmačenje in medkulturna mediacija na področju zaposlovanja, standardi medkulturne mediacije in medkulturna mediacija v zdravstvu. Na koncu je sledilo še pisno preverjanje z zagovorom za vse, ki smo dosegli ustrezno zahtevano prisotnost. Tisti, ki smo uspešno zaključili izobraževanje, smo prejeli tudi potrdila.

1.1.8 Jezik in dvojezičnost

Definicij o jeziku je danes ogromno, različni avtorji pojem pojasnjujejo vsak na svoj način. Kljub vsemu pa imamo nek splošno sprejet diskurz o jeziku, ki natančno definira, kaj jezik pravzaprav je. Če se vrnemo na začetek, ugotovimo, da sta se v prvi polovici 20. stoletja močno uveljavili definiciji jezika, ki sta pojmovali jezik kot sistem znakov in kot sredstvo sporazumevanja. Na nadaljnji razvoj jezikoslovnih ved je vplivala tehnologija, vse od klasičnih medijev (radio, televizija, filmi, telefon, ipd.) do uporabe verbalnih sredstev, ki zajemajo spletne klepetalnice, mobilne telefone ipd., ki je večjo veljavo dala definiciji jezika kot sredstva za sporazumevanje. Se je pa ob tem v drugi polovici 20. stoletja močno uveljavila tudi definicija jezika, ki pravi, da je jezik identitetni simbol (Grgič, 2016, str. 18–19). Jezik se tako danes pogosto opredeljuje kot glavno sredstvo v primeru medsebojnega komuniciranja, saj se lahko ljudje sporazumevamo oziroma si izmenjujemo mnenja le, če razumemo enake znake na enak način. Uspešen položaj v družbi pa zahteva usvojitev kompleksnejših komunikacijskih veščin, kot je poznavanje skladnje, fonetike ter stilistike in družbenih pravil rabe jezika (Pirih Svetina, 2005). Medveš (2006, str. 196–197) pa izpostavi, da je jezik obenem sredstvo identifikacije kot tudi pomemben dejavnik vzpostavljanja identitete ter najpomembnejši dejavnik procesov socializacije in kulturacije.

Poznavanje jezika ima dvojno razsežnost, gre za sredstvo, s katerim se lahko medsebojno sporazumevamo in povezujemo, na drugi strani pa pomanjkljivo poznavanje jezika tudi pripadnike iste jezikovne skupnosti ločuje od drugih. Jezik ima torej kot sredstvo sporazumevanja moč povezovanja, po drugi strani pa tudi moč ločevanja (Stabej, 2002, str. 271).

V Ustavi Republike Slovenije je navedeno, da je v Sloveniji uradni jezik slovenski, v katerem poteka govorno in pisno sporazumevanje na vseh področjih javnega življenja, razen na

območjih, kjer živijo italijanska ali madžarska narodna skupnost, je uradni jezik tudi italijanščina ali madžarščina (Ustava Republike Slovenije, 1991).

1.1.8.1 Prvi ali materni jezik

Pirih Svetina (2005, str. 10) poudarja, da je usvojitev prvega jezika oziroma jezika primarne socializacije primarno vsaj v dveh pogledih: je prvo v času in je prvo po pomembnosti. Johnson in Johnson pa menita, da je usvojitev prvega jezika v normalnih okoliščinah spontana in neizogibna, saj za to zadostuje že življenje v človeški skupnosti. Izpostavljata pa nekatere tipične značilnosti pri usvajanju prvega jezika, in sicer (Johnson in Johnson, 1998, str. 129–130):

- usvajanje je hitro,
- razvoj je sistematičen,
- usvajanje poteka s stikom s ciljnim jezikom in nanj pozitivne (pohvale) ali negativne reakcije (popravljanje napak) nimajo velikega vpliva,
- mentalna slovnica, ki jo razvijejo otroci, je po obsegu večja kot je vnos, ki so ga prejeli in
- usvajanje je neizogibno in uspešno.

Pirih Svetina (2005, str. 167) navaja, da je materni jezik, materinščina ali prvi jezik sredstvo identifikacije z določeno jezikovno in narodno skupnostjo, saj omogoča sporazumevanje z govorniki istega jezika. Osnove jezika nas naučijo že starši, kasneje pa se lahko otroci priseljencev maternega jezika učijo tudi v raznih društvih ali izjemoma v šoli. Klein (1986, navedeno v Pirih Svetina, 2005, str. 6) pa izpostavlja, da je usvajanje prvega jezika za otroka sredstvo socializacije, skozi katerega usvaja kulturne, moralne, verske in ostale vrednote v družbi ter pridobiva socialno identiteto.

1.1.8.2 Drugi jezik

Bistveni dejavniki pri usvajanju drugega jezika, ki je sicer zelo zapleten proces, so osebne značilnosti posameznika in značilnosti socialnih situacij, kot je npr. družina, ožje in širše okolje v katerem posameznik živi, ipd. (Medveš, 2006, str. 198). Temeljne sestavine, ki omogočajo usvajanje drugega jezika pa zajemajo (Klein, 1986, navedeno v Pirih Svetina, 2005, str. 34):

- motivacija ali pripravljenost za učenje;
- jezikovna sposobnost ali nadarjenost in
- dostop do jezika.

Seveda pa obstajajo tudi drugi dejavniki, ki pomembno vplivajo na uspešnost usvajanja drugega jezika s strani posameznika ter tudi na to do kakšne stopnje bo drugi jezik usvojen in kako se bo posameznik znašel pri njegovi. Med te dejavnike spadajo (Pirih Svetina, 2005, str. 12–14):

1. biološko-fizični dejavniki, kot so starost, spol, telesno stanje;
2. psihološki dejavniki, ki zajemajo kognitivne sposobnosti, jezikovno nadarjenost, osebnostne (afektivne) lastnosti, motivacijo za učenje in stališča, povezana z učenjem nasploh in specifično z učenjem jezika, stališča do kulture in govorcev ciljnega jezika;
3. socialni dejavniki, med katerimi so geografski in narodnostno jezikovni, izobrazbeni, socialno ekonomski, učno okolje in pogoji učenja (mikroklima), informiranost in vedenje o svetu, znanje drugih jezikov ter kulturno okolje, iz katerega izhaja posameznik, ki se uči drugega jezika.

Zgodnje učenje drugega jezika je zelo pomembno, predvsem zaradi naslednjih razlogov (Prebeg-Vilke, 1995, navedeno v Medveš, 2006, str. 202–204):

- mlajši otroci potrebujejo za doseganje predpisane norme, bistveno manj učenja drugega jezika kot starejši ljudje;
- mlajši otroci se učijo v konkretnih situacijah, kar je v primeru drugega jezika velika prednost;
- mlajši otroci so pogosto bolj odprti, zato jih lastne napake ne zmedejo;
- mlajši otroci odlično posnemajo fonološki sistem drugega jezika (še posebej primeru ko se drugega jezika začnejo učiti pred dopolnjenim šestim letom starosti).

Otrok, ki obvlada samo materni jezik, ki ni slovenščina, se bo dosti težje vključil v družbo, vse dokler ne bo obvladal drugega jezika. Takšni otroci niso intelektualno manj razviti, vendar svoje sposobnosti pogosto pokažejo šele, ko pridejo v zanje ugodno socialno okolje. Zaradi neznanja ali neobvladovanja slovenskega jezika so otroci priseljencev lahko deležni nestrpnosti in posmehovanja, kar jih lahko ovira pri učenju drugega jezika. Če so takšni otroci dobro sprejeti, pa jim je usvajanje slovenskega jezika in slovenske kulture veliko lažje. Priseljenci in njihovi otroci se drugi jezik lahko učijo tudi s pomočjo medijev, na delovnem mestu, na tečaju, pogosto pa se starši učijo od svojih otrok (Resman, 2003, navedeno v Sinjur, 2018, str. 160).

1.1.8.3 Dvojezičnost

V primeru družine, kjer vsak od staršev govori različen jezik, so otroci že od rojstva izpostavljeni uporabi dveh jezikov. Vsak od jezikov je povezan z določeno osebo, okoljem ali

dejavnostjo, zato je za otroka v primeru dvojezičnega okolja najboljša, da z eno osebo vedno govori en jezik (Vizjak, 1979, navedeno v Medveš, 2006, str. 202). V primeru ko se otrok najprej uči samo en jezik govorimo o monolingvističnem usvajanju prvega jezika, v primerih ko pa sta prva jezika dva pa govorimo o bilingvističnem usvajanju prvih jezikov (Pirih Svetina, 2005, str. 10–11). Klein (1986, v Pirih Svetina, 2005, str. 10–11) dvojezičnost razume kot enakovredno obvladanje dveh jezikov.

2 PROBLEM

2.1 Formulacija problema

Eden izmed ciljev moje raziskovalne naloge je pokazati, da je potreba po medkulturni mediaciji v Velenju res velika. Menim, da bi sistematizacija tega poklica pomenila olajšanje ne samo za uporabnike, temveč tudi za strokovne osebe/delavce na drugi strani. Obravnave bi potekale veliko lažje in hitreje in brez napačno razumljenih navodil/informacij, zaradi katerih lahko pride do res velikih zapletov in ogromne škode. Pojasniti želim, da se tudi medkulturni mediatorji srečujejo z raznimi problemi, doživijo negativen pristop k sodelovanju. Poleg tolmačenja morajo uporabnikom nuditi tudi strokovno pomoč in včasih nastopiti tudi v vlogi zagovornika. Posebno pozornost sem namenila tudi problemu, da je v večini primerov pobudnik za sodelovanje ravno uporabnik, ki ima že tako slabo finančno stanje in mora sam plačati storitve, ki bi jih lahko krila lokalna skupnost in kasneje država. Ustanove od medkulturnih mediatorjev nemalokrat pričakujejo, da bodo prišli na ustanovo tolmačiti prostovoljno in takrat, ko jim ustreza.

2.2 Raziskovalna vprašanja

V magistrskem delu sem ugotavljala, na katerih inštitucijah imajo medkulturni mediatorji največ izkušenj z delom medkulturnega mediatorstva, ali imajo potrebo po medkulturni mediaciji po različnih inštitucijah – če da, kakšno. Zanimalo me je, katere so najbolj tipične situacije, v katere se vključi medkulturni mediator. Predmet moje raziskave predstavlja tudi vprašanje “Kaj vse poleg tolmačenja v triadni situaciji obsega delo medkulturne mediatorke?” Raziskovala sem, čigava je pobuda za sodelovanje z medkulturnim mediatorjem ter kdo plača storitev medkulturne mediacije. Na koncu sem se osredotočila tudi na možnost izboljšav v sodelovanju, ki jih vidijo strokovni delavci na eni in medkulturni mediatorji na drugi strani, ter na izzive in težave, ki jih vidijo na področju izvajanja medkulturne mediacije.

V magistrski nalogi je bilo zastavljenih pet raziskovalnih vprašanj, in sicer:

RV1: Na katerih inštitucijah imajo intervjuvani medkulturni mediatorji največ izkušenj z delom medkulturnega mediatorstva?

RV2: Ali in kakšno potrebo vidijo intervjuvanci po medkulturni mediaciji v različnih inštitucijah?

RV3: Kdo najpogosteje povabi medkulturnega mediatorja in čigava je, po mnenju intervjuvancev, odgovornost za to?

RV4: Kakšne izzive in težave vidijo intervjuvanci na področju izvajanja medkulturne mediacije?

RV5: Kakšne izboljšave vidijo intervjuvanci na področju medkulturne mediacije?

RV4: Kakšne izzive in težave vidijo intervjuvanci na področju izvajanja medkulturne mediacije?

RV5: Kakšne izboljšave vidijo intervjuvanci na področju medkulturne mediacije?

Vprašanja za intervju so razdeljena v dva sklopa. En sklop za intervju za medkulturnega mediatorja, drugi sklop pa za strokovne delavce in uporabnike.

Vprašanja za medkulturnega mediatorja:

1. S kakšnimi težavami se srečujete kot medkulturni mediatorji?
2. Na katerih področjih imate največ izkušenj z mediiranjem?
3. Kje vidite največjo potrebo po medkulturni mediaciji?
4. Kaj vi menite, da bi bilo drugače, če bi se medkulturna mediacija sistematizirala?
5. Kdo vas večkrat pokliče – uporabniki ali institucije?
6. Kako vas najpogosteje sprejmejo uradne osebe, ko poveste, kdo ste?
7. Ideje za izboljšave.

Vprašanja za strokovne delavce in uporabnike:

1. Imate izkušnje z medkulturno mediacijo? Če da, kakšne?
2. Ste se že srečali z medkulturno mediacijo? Če da, kje?
3. Kako se sporazumevate z uporabniki, kadar ne poznajo slovenskega jezika? Oz. s čim si pomagata? / Kako se sporazumevate na inštitucijah ob dejstvu, da ne poznate slovenskega jezika?
4. Ali mislite, da vaše delo opravljate dovolj kakovostno, kljub temu, da imate uporabnika, ki ne razume slovenskega jezika? / Ali v primeru, če imate na voljo medkulturnega mediatorja, vprašate vse, kar želite, ali imate zadržke?
5. Bi vam bilo lažje opravljati delo, če bi pri tujejezičnih uporabnikih / na inštitucijah imeli možnost medkulturnega mediatorja?
6. Ideje za izboljšave.

3 METODOLOGIJA

3.1 Vrsta raziskave

Izvedla sem raziskavo, ki je kvalitativna (empirično gradivo predstavljajo besedni opisi, ki se nanašajo na raziskovalni pojav, torej na izkušnje, doživljanja, mnenja in potrebe po medkulturni mediaciji) in poizvedovalna oz. eksplorativna (namen je bil seznaniti se z določenimi aktualnimi značilnostmi na področju raziskovalne problematike in jih opredeliti). V duhu kvalitativne raziskave sem se osredotočila na manjše število primerov. Moja raziskava je tudi empirična oz. izkustvena, saj sem s spraševanjem zbirala novo, neposredno izkustveno gradivo, s katerim sem lahko odgovorila na zastavljena raziskovalna vprašanja (Mesec, 1997, str. 6).

3.2 Merski instrument in viri podatkov

V raziskavi sem kot pripomoček za zbiranje empiričnih podatkov uporabila delno strukturiran vprašalnik. Vnaprej sem pripravila t. i. smernice za intervju, ki so predstavljale vodilo oz. seznam tem, o katerih sem se s sogovorniki pogovarjala. Korespondentom nisem zastavljala povsem enakih vprašanj, ampak sem jih prilagodila glede na osrednjo temo pogovora. Vprašanj nisem oblikovala preozko, saj nisem želela omejiti sogovornikov pri njihovem odgovarjanju, hkrati pa vprašanja niso bila zastavljena preširoko, da sem se lahko še vedno držala posameznih raziskovalnih tem. Smernice za intervju in posamezna vprašanja sem razporedila v smiselnem zaporedju, in sicer z namenom, da sta bila beleženje odgovorov in obdelovanje rezultatov sistematična in razumljiva. Izbrana vrsta vira podatkov mi je pomagala pri tem, da sem lahko z vsemi sogovorniki razpravljala o enakih temah, vendar z vsakim na svojevrsten način, odvisno od posameznega sogovornika oz. dinamike v odnosu. Tako sem dobila odgovore na zastavljena vprašanja in preverila svoje hipoteze. Smernice za intervju sem pred izvedbo intervjujev posredovala mentorici magistrskega dela in s tem preverila, ali so bila vprašanja ustrezno, razumljivo in nedvoumno zastavljena. Velik vir podatkov za nalogo sem pridobila v času sodelovanja v projektu Socialna aktivacija albansko govorečih žensk, kjer sem opravljala delo medkulturne mediatorke. To mi je omogočilo vpogled v življenja udeleženk programa, s katerimi sem imela tudi možnost vzpostaviti pristnejši in bolj zaupen odnos.

3.3 Populacija in vzorčenje

Raziskovano populacijo predstavljajo tri ciljne skupine: strokovni delavci, medkulturni mediatorji ter uporabniki.

Prvo ciljno skupino predstavljajo tri strokovne delavke. Dve sta končali študij socialnega dela, tretja pa študij psihologije. Prihajajo iz različnih institucij, in sicer s Centra za duševno zdravje otrok in mladostnikov Velenje, iz Razvojne ambulante z vključenim centrom za zgodnjo obravnavo Celje ter iz Centra za vzgojo, izobraževanje in usposabljanje Velenje. V drugo ciljno skupino so vključeni trije medkulturni mediatorji, pri čemer imajo vsi ustrezno izobrazbo ter nacionalno poklicno kvalifikacijo. Vsi vključeni medkulturni mediatorji imajo najmanj pet let delovnih izkušenj, delujejo pa na različnih področjih in krajih. V tretjo ciljno skupino so bile vključene tri albansko govoreče ženske, uporabnice in članice Albanskega kulturnega društva Liria Velenje.

Strokovne delavke so v analizi označene z oznakami: SD1, SD2 in SD3. Medkulturni mediatorji imajo oznake MM1, MM2 in MM3. Uporabnice pa so označene kot U1, U2 in U3.

3.4 Zbiranje podatkov

Za metodo zbiranja empiričnega gradiva sem uporabila spraševanje (Mesec, 2009, str. 205), ki je bilo ustno, individualno in enkratno (Mesec, 2009, str. 214–215). Uporabila sem nestandardiziran intervju. Empirično gradivo sem zbirala na različnih področjih, in sicer: Center za vzgojo, izobraževanje in usposabljanje Velenje, Center za duševno zdravje mladostnikov Velenje, Razvojna ambulanta z vključenim centrom za zgodnjo obravnavo Celje. Na vsaki izbrani lokaciji sem opravila po en intervju s strokovnimi delavci, od tega z dvema diplomiranimi socialnima delavkama ter z eno psihologinjo. Intervju sem na terenu opravila tudi s tremi kvalificiranimi medkulturnimi mediatorkami in v Albanskem kulturnem društvu v fokusni skupini s tremi uporabniki. Skupno sem opravila 9 intervjujev.

Nestandardiziran individualni intervju se mi je glede na temo raziskovanja zdel najbolj ustrezen, ker so korespondenti le na ta način lahko izrazili svoje mnenje, stališča, izkušnje in želje.

Zbiranje je potekalo tako, da sem z vsemi stopila v stik po telefonu. Na kratko sem predstavila in pojasnila svoj namen in opisala, za kakšno raziskavo gre. Določili smo terminski okvir intervjuvanja. Vsakega korespondenta sem pred izvedbo intervjuja vprašala, ali se strinja, da intervju glasovno posnamem, da bom lažje obdelala pridobljene podatke. Vsi so privolili in

podpisali izjavo. Prav tako so bili vsi seznanjeni s tem, da bom pridobljeno gradivo uporabila le v namene raziskovanja za magistrsko nalogo.

Vseh 9 intervjujev sem izvedla v obdobju od septembra 2023 do oktobra 2023. Za vsak intervju sem porabila približno eno uro. Intervjuje sem izvajala na različnih lokacijah (Center za vzgojo, izobraževanje in usposabljanje Velenje, Center za duševno zdravje mladostnikov Velenje, Razvojna ambulanta z vključenim centrom za zgodnjo obravnavo Celje, Albansko kulturno društvo Liria Velenje in na terenu). Pogovore sem snemala z mobilnim telefonom.

3.5 Obdelava in analiza rezultatov

Za obdelavo empiričnega gradiva sem uporabila postopek kvalitativne analize (Mesec, 2007, str. 27), kar pomeni, da sem gradivo analizirala na besedni način. Upoštevala sem vseh šest korakov kvalitativne analize: urejanje gradiva, določitev enot kodiranja, odprto kodiranje, osno kodiranje, odnosno kodiranje in oblikovanje teoretične formulacije. S pomočjo postopka kvalitativne analize sem na način kategoriziranja in klasificiranja enot gradiva oblikovala pojme, ki sem jih kasneje povezala med seboj ter oblikovala teoretične modele in pojasnitve (Mesec, 1997, str. 103–104).

Vseh 9 intervjujev sem zvočno posnela (ob predhodnem soglasju vsakega udeleženca v raziskavi). Nato sem naredila transkripte teh intervjujev. V transkriptih sem vsak intervju označila s številko (npr. intervju 1, intervju 2, intervju 3). Vsakemu zapisanemu intervjuju sem določila izjave oz. enote kodiranja. Izbrala sem tiste izjave, ki so se mi dele smiselne, uporabne in pomembne za nadaljnjo analizo ter kasnejše oblikovanje rezultatov. V transkriptih sem vsako izbrano izjavo označila s poševnima črtama, pripisala izjavi črko in dodala zaporedno številko izjave, na primer: /gospa svetovalna delavka se je v tem času veliko z njim ukvarjala, ga poklicala/ (A8). Iz primera je razvidno, da gre za izjavo iz intervjuja A, z zaporedno številko 8. V poglavjih Rezultati in Razprava o rezultatih sem izbrane izjave označila z narekovaji, na primer: »gospa socialna delavka se je v tem času veliko z njim ukvarjala, ga poklicala« (A8). Zatam sem se lotila odprtega kodiranja. Izbrane in ustrezno označene izjave sem razvrstila v tabelo, kjer sem jim določila pojem, kategorijo in temo. Na podlagi te tabele sem kasneje opravila osno kodiranje. S pomočjo osnega kodiranja sem vzpostavila hierarhični odnos med temami, kategorijami in pojmi. Zaradi velikega števila podobnih pojmov in kategorij sem te razvrstila se v skupine za boljšo preglednost in razumevanje. Ker sem opazila, da se med nedoločenimi pojmi pojavljajo določeni odnosi oz. vzorčno-posledične povezave, sem se lotila

odnosnega kodiranja. Ko sem s tem zaključila, sem na podlagi podatkov iz kvalitativne analize zapisala rezultate, razpravo o rezultatih, sklepe in predloge ter na ta način oblikovala t. i. poskusno teorijo.

Kordes in Smrdu (2015, str. 58) pojasnita, da poskusna teorija (angl. *grounded theory*) nastane na empirični osnovi in je kontekstualno vezana ter postopno utemeljena. Predstavlja ponavljajoče se značilnosti dogodkov in interakcij. Pomemben poudarek je na tem, da ima poskusna teorija omejen doseg, kar pomeni, da se moramo zavedati, da ne gre za splošno teorijo, temveč da velja le za določen kontekst.

Vsi postopki kvalitativne analize, ki sem jih uporabila v svoji raziskavi, so priloženi v podpoglavju.

4 REZULTATI

V nadaljevanju bom predstavila rezultate intervjujev z medkulturnimi mediatorji in drugimi strokovnimi delavci ter ugotovitve, ki sem jih pridobila s pomočjo kodiranja njihovih odgovorov. S temi ugotovitvami sem odgovorila na predhodno zastavljena raziskovalna vprašanja in raziskala vlogo ter potrebo po medkulturni mediaciji v različnih institucijah, povabilo medkulturnih mediatorjev ter izzive in težave na tem področju.

4.1 Delo medkulturnega mediatorja v institucijah

V raziskavi sem ugotavljala, kje imajo medkulturni mediatorji največ izkušenj in kako pomembna je njihova vloga v različnih institucijah. Izjave mediatorjev in njihove izkušnje so razkrile, da imajo pomembno vlogo v različnih sektorjih, kar omogoča boljše razumevanje njihovega prispevka.

Prva medkulturna mediatorica (MM1) je naprej povedala, da je začela z delom v zdravstvu: »V bistvo ko sem začela, sem začela z mediiranjem v zdravstvu [...]« nato pa je nadaljevala: »Osebnostno sem mela veliko obravnav v razvojni ambulanti in v dispanzerju za mentalno zdravje. V razvojni ambulanti predvsem z otroki, ki imajo različne težave na področju razvoja, tudi duševnega zdravja. Potem pa tudi v porodnišnici oziroma pri ginekoloških pregledih in pri splošnih, družinskih zdravnikih. Ampak razvojna ambulanta je pri meni najbolj izstopala.« Omenila je tudi svojo vlogo v šolah: »[...] ampak približno toliko časa sedaj mediiram po šolah, tako da bi lahko rekla, da je sedaj to enakovredno«. Izpostavila je tudi svoje sodelovanje z vrtci: »Na podlagi tega sem pa tudi sodelovala z vrtci, ko je bilo treba na primer staršem predstaviti vrtec, ki je namenjen za otroke s posebnimi potrebami, zaradi tega ker so bili starši večinoma odklonilni [...]«

Druga medkulturna mediatorica (MM2) je povedala, da ima največ izkušenj v šolstvu: »Največ so osnovne, pa potem tudi kakšni vrtci. Sploh ti razvojni programi, ki jih imajo države v razvoju, tam so res takšne bolj kočljive zadeve, tam je res nujno potrebno, da se zadeve raztolmačijo, povejo in predstavijo staršem kakor je treba.« Tretja medkulturna mediatorica (MM3) pa je delila svoje izkušnje na različnih področjih: »Na področju zdravstva [...]« ; »[...] šolstva [...]« in »[...] na področju upravnih zadev, to se pravi administrativna dela, tudi na področju sodstva, čeprav je tam bolj uradno in na področju socialnih zadev.«

RV1: Na katerih inštitucijah imajo intervjuvani medkulturni mediatorji največ izkušenj z mediatorstvom?

Intervjuvani medkulturni mediatorji (MM1, MM2, MM3) navajajo, da imajo izkušnje z delom medkulturnega mediatorstva predvsem v zdravstvenih inštitucijah (MM1, MM3), v vzgojno-izobraževalnih zavodih (MM1, MM2, MM3), pri čemer so izpostavljali različne zavode (vrtci, vrtci s programi za otroke s posebnimi potrebami, razvojni programi, osnovne šole). Poleg tega navajajo tudi delo na področju upravnih zadev (administracija), sodstvo in področje socialnih zadev (MM3). Kot pišejo Huber, Lipovec Čebren, in Pistotnik je poleg premoščanja jezikovnih in kulturno repertoarnih ovir podpora odnosu med zdravstvenim osebjem in uporabniki ključna dimenzija medkulturne mediacije, saj slednja pomaga zdravstvenim ustanovam, da lahko kakovostno izvajajo svoje storitve tudi s tujejezičnimi uporabniki.

4.2 Potreba po medkulturni mediaciji v različnih institucijah

Raziskovala sem potrebo po medkulturni mediaciji v različnih inštitucijah, ker sem želela razumeti, kako lahko ta vloga prispeva k boljšemu razumevanju in komunikaciji med različnimi skupnostmi. V nadaljevanju so s citati navedena stališča udeležениh posameznikov v intervjujih.

»Jaz mislim, da potreba vsekakor obstaja, tudi pri nas jo vidimo [...]« je poudarila socialna delavka (SD1). Ta izjava nakazuje, da je prepoznanje potrebe po medkulturni mediaciji prisotno in pomembno. V nadaljevanju je še pojasnila, zakaj je medkulturna mediacija sploh koristna: »[...] Tako da bi bilo, kar v večini primerov zelo dobrodošlo, da bi imeli nekoga, ki bi lahko bil zraven [...] Tako lahko velikokrat na napačen, morda ne na napačen pač pa na drugačen način nagovorimo kot pa, če bi nekatere stvari vedeli, če bi imeli nekoga na koga bi se lahko obrnili v takih primerih.«

Medkulturna mediatorka (MM3) je izpostavil pozitivne učinke medkulturne mediacije, tako za uporabnike kot tudi za strokovne osebe: »Mislim, da bi se stopnja nestrpnosti zelo znižala, izognili bi se nepotrebnim komplikacijam in konfliktom, hkrati pa bi končno vsi prišli do pravične obravnave, po eni strani uporabniki, po drugi strani pa bi bilo lažje delo imele tudi strokovne osebe.« Poleg tega je druga socialna delavka (SD3) poudarila potrebo po stalni prisotnosti medkulturnih mediatorjev: »Stoprocentno bi ga enkrat tedensko potrebovali [...]«

Izjave uporabnice iz fokusne skupine (U2) ponazarjajo, kako je medkulturna mediacija pomembna v inštitucijah: »Z mojega vidika je to zelo pozitivna zadeva. Medkulturna mediacija

mi na inštitucijah omogoča razumevanje in komunikacijo z uradnimi osebami, na način, ki je meni blizu. Jaz se ga večkrat poslužujem. Sem res hvaležna, da sem bila vpisana v ta program, da sem sploh slišala, da to obstaja, ker v nasprotnem primeru ne vem, če bi sploh za to vedela.« Še ena uporabnica (U3) pa je utemeljila potrebo po medkulturni mediaciji takole: »[...] Kdor ga ima možnost najemat je to super zadeva. Še bolj bi bila, da bi na inštitucijah že bili tam medkulturni mediatorji. Če ne drugega vsaj prvo leto ali dve od našega prihoda v Slovenijo.« (U3)

Medkulturna mediatorka (MM2) je izpostavila, kje je potreba po medkulturni mediaciji najbolj izrazita: »Iskreno pričakovala bi, da bo na centrih za socialno delo več dela [...] Upravne enote, pediatri, ginekologi, tukaj se kaže tudi potreba. Sploh, ko se gre za otroka so potem pripravljeni na neko sodelovanje.« Dodala je tudi, da je za medkulturno mediacijo najslabše poskrbljeno v zdravstvu in da je medkulturna mediacija ključna v šolstvu: »[...] Pognemo pa pri zdravstvu, tam to ni zagotovljeno, to je stvar posameznika ali si bo uredil ali ne. Potem pa šolstvo, kjer se mi zdi, da je nujno potrebno, da se vpelje ta poklic na neko raven. Da se tudi na centrih za socialno delo zaposlijo medkulturni mediatorji, saj so tam albansko govoreče družine, potem delo z družino [...]«

Druga medkulturna mediatorka (MM3) je podkrepila potrebo po medkulturni mediaciji v zdravstvu:

Medkulturno mediatorstvo se potrebuje vsepovsod, kjer se pride v stik na primer z albansko skupnostjo. Saj ko pride ena oseba iz Kosova, Albanije, Makedonije, torej albansko govoreča oseba, če so osredotočim na albanščino, se mora tretirati celostno. Torej on bo potreboval verjetno na vseh možnih področjih pomoč. Tako v šolstvu, ker bo otroka vpisal v šolo, na socialni, ker bo tam urejal neke socialne transferje, no ni nujno, da ureja samo socialne transferje, tam lahko ureja tudi druge zadeve za katere vsi trenutno vemo katere so. Na upravni enoti si mora urediti vizume, čisto vsepovsod se rabi [...] Tako da vsepovsod, tako kot deluje človek, z vsakimi inštitucijami s katerimi ima opravka, se povsod rabi medkulturni mediator, če želimo, da pride do pravične obravnave osebe.« Poudarila je tudi širšo potrebo po medkulturni mediaciji v vseh že navedenih inštitucijah in to potrebo utemeljila: »Prvo kot prvo center za socialno delo, kjer imajo tudi oddelek za psihosocialno pomoč oseb, za na primer družino, ki je v stiski [...] Potem pa šole, za šole je nujno, da zaposlijo enega medkulturnega mediatorja. Potrebujejo jih več, ampak vsaj enega, čeprav tisti bo "nastradal", če lahko tako povem,

ker bo deklica za vse [...] Šolstvo, zdravstvo, da ne omenim zdravstvo, to je tako široko področje. Pa Center za krepitev zdravja, ki ponuja takšne in drugačne programe, potem pa so oddelki za psihiatrijo, za tam se mi zdi, da sploh ne dobijo, ljudje niso deležni niti ne upajo iti ali pa jih vzamejo in jih...ne vem sploh se ne bom spustila v to. Ali pa za te akutne zadeve recimo, čisto vsak oddelek bi moral imeti nekoga, če hočejo, da zadeve tečejo gladko. Vem, da je zalogaj za državo, da odpre eno takšno delovno mesto, to pomeni dodatno plačo ampak na dolgi rok mislim, da se uredi veliko zadev na takšni podlagi.

RV2: Ali intervjuvanci vidijo potrebo po medkulturni mediaciji v različnih institucijah? Kakšno?

Intervjuvana medkulturna mediatorica (MM3), socialni delavki (SD1, SD3) ter udeleženci fokusne skupine (U2, U3) prepoznajo potrebo po medkulturni mediaciji v različnih institucijah. Menijo, da bi bila zelo dobrodošla (SD1), da bi se izboljšala komunikacija in omogočilo boljše razumevanje, kar bi prispevalo k zmanjšanju konfliktov in nesporazumov (MM3). Menijo tudi, da bi medkulturno mediatorstvo potrebovali vsaj enkrat tedensko (SD3). Menijo, da bi medkulturna mediacija pomagala zagotoviti pravično obravnavo strank v institucijah (U2), saj bi se uradnim osebam zagotovilo lažje komuniciranje in posledično lažje delo (U3). Intervjuvanci (MM2, MM3) so izpostavili institucije, kot so centri za socialno delo, šole, upravne enote in zdravstvene ustanove, torej povsod tam, kjer je stik z albansko skupnostjo (MM2) oziroma, kjer človek deluje z institucijami v vsakdanjem življenju (MM3). Podobno opredeljuje tudi Cohen (2007, str. 12–14), ki izpostavi različne potrebe in izzive, s katerimi se srečujejo institucije pri zagotavljanju storitev tujgovorečim uporabnikom. Meni, da medkulturni mediatorji igrajo ključno vlogo pri reševanju raznolikih potreb v različnih institucijah, in sicer pri izboljšanju komunikacije, reševanju konfliktov, premagovanju predsodkov in ustvarjanju pravičnejših in bolj prilagojenih rešitev za vsakega posameznika.

4.3 Povabilo medkulturnih mediatorjev in odgovornost

Osredotočila sem se tudi na vprašanje, kdo najpogosteje povabi medkulturne mediatorje in kdo naj bi po mnenju intervjuvanih nosil odgovornost za to. Izjave udeležencev intervjujev odražajo različna stališča in trende v vabljenju medkulturnih mediatorjev v institucijah.

Medkulturna mediatorica (MM1) je povedala: »Sedaj v bistvu institucije [...] ampak več institucije, ker sem financirana preko občine.« To kaže na to, da so institucije, ki so financirane

s strani občine, tiste, ki najpogosteje povabijo medkulturne mediatorje. Vendar pa je dodala, da tudi uporabniki sami iščejo pomoč medkulturnih mediatorjev: »[...] me tudi uporabniki [...]«

Po mnenju druge medkulturne mediatorke (MM3) najpogosteje strokovne osebe kličejo medkulturne mediatorje, vendar se ta trend zadnje čase povečuje: »Mene bolj kot ne, kličejo strokovne osebe, ker za uporabnike predstavljam velik finančni strošek in se mi zato izogibajo [...] Je pa res, da me bolj kot ne kličejo strokovne osebe in zadnje čase se mi zdi, da je takšen naval.«

Še ena medkulturna mediatorka (MM2) je razkrila, kje ima najboljše izkušnje pri vabljenju medkulturnih mediatorjev: »V bistvu s šolami imam še najboljše izkušnje [...] Kar se tiče kakšnih zdravstvenih ustanov, zadnje čase opažam, da je vedno bolj redna praksa, da dejansko že zdravstvene ustanove kličejo [...]« V nadaljevanju je obrazložila, kako pogosto se institucije spomnijo na medkulturne mediatorje: »[...] in 20 procentov institucije, kar je grozno stanje, vsaj za nas medkulturne mediatorje. Se pravi 20 procentov je tistih institucij, ki se spomnijo na nas [...]« Po njenem mnenju je večina povabil za medkulturno mediacijo odvisnih od uporabnikov: »Procentualno lahko rečem 80 procentov uporabniki [...]« Ob tem je pojasnila tudi: »[...] Kadar grem na upravno enoto, je vedno pobudnik uporabnik in avtomatsko pričakujejo oziroma jih niti ne zanima, kako se bo storitev plačala [...] Ampak še vedno, jaz lahko zase trdim, da je dejansko več uporabnikov, ki me kličejo, kot pa dejansko ustanove.« Dodala je še, da vidi potrebo po večjem povabilu institucij: »[...] V bistvu vidim večjo potrebo po tem, da bi nas dejansko šole oziroma institucije kontaktirale [...]«

Uporabnica fokusne skupine (SD2) pa je izrazila drugačno mnenje o odgovornosti za povabilo medkulturnih mediatorjev: »Zagotovo ne mi. Jaz mislim, da v prvi vrsti tisti, ki si izbere eno državo in gre v njo živeti mora on poskrbeti za te zadeve [...]. V začetku jaz zagotovo podpiram, da se jim pomaga, da se naredi baza podatkov, kje se lahko oni poslužijo pomoči dokler jezika ne znajo. Ampak to se mi zdi, da bi moralo biti breme uporabnika, torej tistega, ki to potrebuje.«

Iz izjav je razvidno, da obstaja raznolikost v povabilu medkulturnih mediatorjev, odvisno od vrste inštitucij, financiranja in specifičnih potreb uporabnikov. Razumevanje teh razlik je ključno za izboljšanje dostopa do medkulturne mediacije in boljšo komunikacijo v različnih okoljih.

RV3: Kdo najpogosteje povabi medkulturne mediatorje in čigava je, po mnenju intervjuvancev, odgovornost za to?

Intervjuvane medkulturne mediatorke podajo različne izkušnje o tem, kdo jih najpogosteje povabi. Nekatere povedo, da so v večini primerov to inštitucije (MM1) oziroma strokovne osebe (iz področja šolstva in zdravstvenih ustanov), saj za uporabnike medkulturni mediator predstavlja velik finančni strošek (MM3). Medtem pa druge medkulturne mediatorke povedo, da jih povabijo tudi uporabniki (MM1) oziroma, da je dejansko več uporabnikov, ki jih pokličejo v pomoč, da inštitucije predstavljajo zgolj 20 %, uporabniki pa jih pokličejo torej kar v 80 % primerov (MM2). Glede odgovornosti o prisotnosti medkulturnega mediatorja socialna delavka (SD2) meni, da bi za to morali poskrbeti uporabniki sami, saj so oni tisti, ki so zbrali državo prebivanja in bi se torej temu morali prilagoditi. Medtem ko so medkulturne mediatorke prepričane, da bi se to moralo zagotoviti na državni ravni oziroma vidijo večjo potrebo, da bi jih kontaktirale same državne institucije, kot so šole in zdravstvene ustanove (MM2). Pokorni in soavtorji (2020, str. 35–40) navajajo podobno, in sicer, da najpogosteje medkulturne mediatorje povabijo nevladne organizacije ter zdravstveni domovi, ki jih zaposlujejo za izvajanje posebnih projektov in programov, ki vključujejo medkulturno mediacijo. Avtorji izpostavljajo tudi, da se v zadnjih letih s povečanjem medkulturne mediacije soočajo zdravstveni domovi, vendar potreba medkulturnih mediatorjev na tej ravni še ni ustrezno rešena, kar nakazuje na nezadostno osveščenost in premalo ukrepanja inštitucij v tej smeri.

4.4 Izzivi in težave v medkulturni mediaciji

Medkulturna mediacija, ki se osredotoča na olajšanje komunikacije in razumevanja med različnimi kulturnimi skupinami ter institucijami, ima svoje izzive in težave, ki sem jih raziskovala. Intervjuji z različnimi mediatorji in strokovnjaki razkrivajo nekaj ključnih ugotovitev. Za boljšo preglednost in lažje razumevanje sem jih razvrstila po kategorijah.

4.4.1 Pomanjkanje poznavanja medkulturne mediacije

Eno od glavnih vprašanj je pomanjkanje splošnega poznavanja medkulturne mediacije. Mnogi ljudje, vključno s strankami in strokovnjaki, morda sploh ne vedo, kaj točno mediatorji počnejo. Kot je izjavila ena izmed intervjuvanih socialnih delavk (SD1): »Sem že slišala, vendar se z njo v praksi še nisem srečala.« Druga socialna delavka (SD2) pa je dejala: »Veliko jih sploh ne ve, kaj je medkulturni mediator [...]« Ena izmed medkulturnih mediatork (MM3) meni, da je ta vloga še na začetku prepoznavanja: »Menim, da je ta medkulturna mediacija še vedno na začetku prepoznavanja [...]« Medtem ko druga opazi, da že prepoznavajo vlogo medkulturnega mediatorja: »Zdaj večinoma vedo, na začetku pa je bilo malo tega, aha medkulturni mediator, aha, in potem sem dojela, da mogoče ni bilo to čisto dojetje in sem omenila še, zakaj sem sploh

tam. Ampak se mi zdi, da je ta termin sedaj pri nas, v našem kraju, postal poznan, ker se tudi veliko govori o tem [...]«

4.4.2 Napačno razumevanje vloge medkulturnega mediatorja

Medkulturna mediatorka (MM1) je opisala težavo, ko je bila njena vloga napačno razumljena oziroma so jo imeli za prevajalko: »Mogoče predvsem to, moja funkcija kdaj nekaterim ni čisto jasna in pač vsi te imajo samo, pa ne da je to kaj slabega, za prevajalko in te enačijo mogoče tudi z neko prijateljico ali prijateljem, ki pride s to osebo in se mi zdi, da niti ne vejo kaj je sedaj medkulturni mediator.[...]. Sedaj sicer nima več teh težav, ampak izpostavlja to poenotenje medkulturnega mediatorja s prevajalci: »Sedaj nimam več težav, ker je del mojega financiranja s strani mestne občine, in tudi ko grem na šole, vedo od kod prihajam in za njih sem nekako enakovredna njim, tem strokovnim delavcem. Drugje, če grem pa z nekom, v bistvu v prostem času bom temu tako rekla pa je nekako to enačenje s prevajalci, ki hodijo sedaj tu v našem kraju [...]«

4.4.3 Izzivi v komunikaciji

Socialna delavka (SD1) je poudarila težave pri prevajanju, zaradi česar se včasih izgubi pomembna vsebina. Ob tem je prav tako pojasnila, kako se poskušajo znajti sami uporabniki in kako si pomagajo oni sami:

Pri nas je tako, da večina ali pa veliko staršev, ki ne razumejo našega jezika pripeljejo na te preglede otrok, zraven nekoga, ki vsaj nekaj razume, torej kakšnega sorodnika, prijatelja, nekoga. Potem je pa tukaj spet težava, ker imam včasih vtis, da prevodi niso čisto ustrezni da se veliko s prevodom izgubi. Sploh pri manjših otrocih pri katerih nam je zelo pomembno kako stavek tvori in kaj točno je povedal pa se lahko veliko v teh prevodih izgubi. Včasih si pomagamo tudi s kakšnim prevajalnikom, če pridejo starši, ki nič ne razumejo pa niso pripeljali koga zraven, ki bi lahko malo pomagal pri prevodu. Tako, da na različne načine se potem znajdemo, kolikor se pač lahko.

Tudi druga socialna delavka (SD3) je konkretno pojasnila, kako se trudijo pomagati pri komuniciranju:

Mogoče bi še dodala glede komunikacije sem se spomnila, veliko komuniciramo preko SMS-jev oziroma e-mailov, zato, ker tam lahko napišemo in potem imajo albansko govoreče osebe možnost in čas, da jim to nekdo prevede. Je pa potem odgovornost na

njih, da nekoga najdejo. Klici recimo tukaj ne pridejo v poštev. Pogosto imamo tudi kakšne številke sorodnikov, ki so že dalj časa v Sloveniji in vsaj na pol govorijo slovensko. Smo pa imeli dobre izkušnje z delodajalci, ki so lahko malo bolj neodvisni kot pa kakšen sosed.

Socialna delavka (SD1) je pojasnila, da gre včasih za občutljive informacije, ki jih nekdo ni pripravljen deliti s komerkoli: »[...] Morda kot minus, če bi kakšnemu staršu bilo neprijetno deliti kakšne informacije, ki bi jih delil samo s strokovnim delavcem, ne pa tudi z osebo, ki je prisotna, kot je mediator [...]« Druga socialna delavka (SD3) pa meni, da je morda nekomu bolj občutljive informacije lažje deliti z nekom, ki ni neposredno povezan z njo:

[...] Morda se zna zgoditi, da bi lahko nastala težava pri kakšnih globljih terapevtskih oblikah. To si recimo lahko predstavljam, na Centru za duševno zdravje odraslih, kjer so res, morda kakšne globoke travme ali karkoli psihiatričnega, hude bolezni, morda kakšne spolne zlorabe pa bi bilo komu neprijetno o tem govoriti ampak drugače načeloma so ljudje zelo odprti in včasih vidim, da je težje, ko pripeljejo kakšne sosede in se težje odprejo, kot pa če pride nekdo neodvisen. Tako, da morda je vseeno boljše, da je prisoten nek medkulturni mediator, ki ga ne poznajo tako dobro.

4.4.4 Odvisnost od drugih

Uporabniki (U1 in U2) sta pojasnila, da pri nerazumevanju komuniciranja pride do težkih situacij, ko si povsem odvisen od drugih, saj se morata včasih zanašati celo na otroke ali pa na aplikacijo za prevajanje. Ena izmed uporabnic tako pojasni (U1):

V težkih situacijah, ko nimaš prisotnega medkulturnega mediatorja, na primer pri zdravniku ali pri urejanju neke dokumentacije, je to brez medkulturnega mediatorja praktično nemogoče. Jaz sem se že večkrat posluževala raznih aplikacij oz. Google translate, da sem kakšno stvar lahko skomunicirala. Imam tudi srečo, da moj mož govori slovensko, zato nisem še potrebovala najeti medkulturnega mediatorja, definitivno pa ne želim biti odvisna od nikogar, zato tudi pri vas obiskujem tečaj slovenskega jezika. Želim samostojno komunicirati z institucijami [...] Jezik je res pomemben. In če smo prišli v tujo državo vidim to kot našo nalogo, da se naučimo jezika, če ne želimo, da so kršene naše pravice in da se lahko sporazumevamo.

Druga dodaja (U2):

V takih primerih uporabljam Google translate. Velikokrat pride kateri od mojih otrok poleg, da mi pomaga. Ampak to mi res ni všeč, saj mora manjkati pri pouku, pa tudi, ne bi želela, da je moj otrok seznanjen z vsemi mojimi osebnimi stvarmi, ki se otroka sploh ne tičejo. Ampak žal sem velikokrat primorana k temu, ker ni druge možnosti. Vseeno bolje, da pridem z otrokom, pa vsaj kaj rešimo, kot da pridem sama in se nič ne zmenim.

Medtem ko tretja uporabnica (U3) ravno tako poudari svojo odvisnost od pomoči, vendar pa se ji aplikacije ne zdijo uporabne in izpostavi, kako se pogosto sploh ne znajde:

Se sploh ne najdem. Z nepoznavanjem jezika si lahko hitro oškodovan. Men se ne zdi ok, da na institucijah uporabljam aplikacije za prevajanje, saj niso zanesljive [...] na Kosovu sem bila vedno samostojna in neodvisna punca, tukaj sem pa vedno odvisna od nekoga. Ni mi to všeč. Res se trudim, da se karseda udeležujem različnih tečajev.

4.4.5 Kakovost opravljenega dela

Socialna delavka (SD3) je pojasnila, da težave pri komuniciranju vplivajo na kakovost opravljenega dela: »Ne, ne, delo zagotovo ni kakovostno opravljeno, jaz bi podala staršem več informacij. In potem kar se mi zdi zelo pomembno, starši ostajajo sami [...] Ker zmanjka, ker ne znamo in ne vemo kako se približati [...]« Tudi druga socialna delavka (SD1) meni, da je tako delo opravljeno nekoliko slabše, a se trudijo kolikor lahko:

Jaz se trudim, da vseeno opravim toliko kvalitetno kolikor se da. Vsekakor pa mislim, tako kot sem rekla, da se nekatere stvari tudi izgubijo v primerjavi s starši in otroki, ki govorimo isti jezik, ki se razumemo, ti pregledi so po mojem mnenju bolj kvalitetni. Se pa res trudimo, da naredimo kolikor se pač da, da kvalitetno izpeljemo pregled ter da dobimo tiste stvari, ki jih pač lahko.

(SD1) Ob tem ena izmed socialnih delavk (SD3) pojasni, da tudi takrat, ko imajo prisotnega medkulturnega mediatorja, delo opravijo zelo hitro, saj želijo prisotnost mediatorja čim bolj izkoristiti: »Tudi mi, strokovni delavci, zelo hitimo. Vemo, da imamo medkulturnega mediatorja na voljo samo eno uro in potem želimo v tisti uri vse obdelati in res vse obdelamo na pol oziroma res prej naredimo tiste točke, ki bodo pomembne, ostalo pa spustimo.«

4.4.6 Pomanjkanje finančnih sredstev

Medkulturna mediatorka (MM2) je poudarila, da institucije ne prepoznavajo odgovorne vloge medkulturnega mediatorja in pričakujejo, da bodo ti delali prostovoljno. Prav tako izpostavlja, da je finančna podpora pogosto omejena:

Največji problem, ki ga zaznavam so sredstva [...] v bistvu nekako pričakujejo, da bomo mi to kot neko prostovoljno delo opravljali. V bistvu se ne zavedajo, da je kar velika odgovornost za tem, biti medkulturni mediator, da hkrati razumeš neko kulturo, da hkrati prevajaš, tolmačiš, da znaš družini na pravi način predstaviti zadevo, terja svoje. Preveliko krat se srečam s tem, da institucije nekako mislijo, da bomo tja prišli prostovoljno, da v bistvu to delajo uslugo uporabnikom in ne sebi.

Socialna delavka (SD3) je prav tako izpostavila pomanjkanje finančnih sredstev in kakšen trud vlagajo v komuniciranje, zaradi česar upam, da bodo pridobili vsaj delno financiranje:

Sedaj pa ko se je ta projekt iztekel pa smo zaprosili v našem zdravstvenem domu poslovni kolegij, če nam odobri financiranje [...]. Ravno zato smo morali to zelo spretno izvesti. Ko sem recimo dala prošnjo na poslovni kolegij, sem dobila kar nekaj povratnih informacij, tudi negativne [...] tudi znotraj našega tima je bilo kar nekaj ogorčenja, to je bila ena taka negativna zadeva. Smo pa potem vseeno, ker sem vedela, da za vsako terapijo, za vsako zadevo zagotovo ni toliko sredstev, smo potem rekli res za te sestanke multidisciplinarnega tima pa morda res takšne pomembne preglede. Ne za vsak kontrolni pregled ampak morda za vsak tretji kontrolni pregled ali nekaj v tem smislu [...]. To sem nekako upala, da to pa bomo dobili financirano. Redne tedenske terapije oziroma terapije na 14 dni pa še vedno potekajo s pomočjo Google prevajalnika, s kriljenjem ali pa da starši pač znajo nekaj mešanice angleščine ali srbohrvaščine.

Iz izjav je razvidno, da se medkulturni mediatorji, strokovni delavci ter uporabniki soočajo s številnimi izzivi, povezanimi z razumevanjem, komunikacijo, financami in časom pri izvajanju medkulturne mediacije. Razumevanje teh težav je ključno za izboljšanje procesa medkulturne mediacije in boljšo podporo različnim institucijam in uporabnikom.

RV4: Kakšne izzive in težave vidijo intervjuvanci na področju izvajanja medkulturne mediacije?

Intervjuvanci povedo, da se izzivi in težave kažejo v nepoznavanju tega, kaj medkulturna mediacija sploh je (SD1, SD2, MM1), saj nekateri medkulturnega mediatorja zamenjujejo s prevajalcem (MM1). Menijo pa, da je trenutno vseeno nekoliko bolje, saj je medkulturna mediacija v spoznavanju (MM3) in medkulturne mediatorje že prepoznavajo, ker se na tem področju precej ozavešča (MM1).

Če ni prisotnega medkulturnega mediatorja, se pojavljajo težave in izzivi pri prevajanju, saj uporabniki s sabo pripeljejo sorodnike ali prijatelje, ki ne prevajajo ustrezno, včasih pa si strokovni delavci pomagajo celo s spletnimi prevajalniki, ki prav tako niso povsem ustrezni (SD1). Takšno delo gotovo ni kakovostno opravljeno, saj se npr. strokovni delavec sploh ne more in ne zna približati staršu, ker ga ta pravzaprav ne razume (SD3). Ena izmed intervjuvanih socialnih delavk (SD3) sicer pove, da imajo nekaj dobrih izkušenj s prevajanjem s strani delodajalcev oziroma z načinom komuniciranja s pomočjo pošiljanja SMS-ov, pri čemer imajo uporabniki čas, da si morda bolj kakovostno prevedejo vsebino. Težave intervjuvanci vidijo tudi pri deljenju občutljivih informacij z nekom, ki ga dobro poznajo in pride zanje prevajati (SD1), kar izraža še dodatno potrebo po medkulturnem mediatorju in njegovi prisotnosti, saj gre za neodvisno osebo, ki je uporabnik ne pozna (SD3).

Intervjuvanci fokusne skupine prav tako vidijo težave pri svojih izkušnjah z inštitucijami, kjer ni medkulturnega mediatorja, saj je tam komuniciranje včasih praktično nemogoče (U1). Ker nimajo drugih možnosti, jim včasih pomagajo otroci, vendar starši vidijo težavo v tem, da ne želijo deliti vseh osebnih informacij s svojimi otroki (U2). Nekateri pa se sploh ne znajdejo, saj menijo, da tudi aplikacija za prevajanje ni zanesljiva (U3). Medkulturne mediatorke menijo, da največji izziv pri vsem tem predstavlja pomanjkanje finančnih sredstev, saj nekatere inštitucije potem menijo, da bodo delo opravile prostovoljno (MM2). Intervjuvana socialna delavka (SD3) pove, da tudi v zdravstvenih inštitucijah za vsako zadevo ni dovolj sredstev, zato medkulturnega mediatorja uporabijo zgolj za najnujnejše zadeve. Upajo, da bodo v prihodnje dobili finančna sredstva, npr. vsaj za vsak tretji kontrolni pregled. Pove tudi, da trenutno prevajajo predvsem s pomočjo prevajalnika in govornice z rokami, kadar pa imajo medkulturnega mediatorja, ga skušajo uporabiti za več zadev, kar pomeni, da lahko vsako zadevo le delno obdelajo. Na spletni strani Jezikovna Slovenija smo našli pomemben kontekst za razumevanje izzivov na tem področju. Izpostavljena je namreč potreba o zagotavljanju dostopa do informacij in storitev za vse prebivalce, kar za tiste, ki ne obvladajo slovenščine, pomeni, da potrebujejo ustrezno podporo medkulturnega mediatorja, da lahko učinkovito delujejo v svojem okolju.

4.5 Izboljšave in predlogi na področju medkulturnega mediatorstva

Izboljšave na področju medkulturne mediacije, ki so jih predstavili intervjuvanci, so za boljšo preglednost in razumevanje razdeljene v več kategorij.

4.5.1 Ureditev na državni ravni in sistematizacija

Intervjuvanci poudarjajo potrebo po urejanju medkulturne mediacije na državni ravni, ne samo na lokalni. Menijo, da bi moral državni aparat prevzeti odgovornost za to področje in zagotoviti ustrezne strukture in sredstva. Tako ena izmed socialnih delavk (SD1) meni: »[...] Pa tudi se mi zdi, da bi te stvari morale biti urejene na državni ravni, ne na lokalnih [...]« Tudi drugi dve poudarjata podobno rešitev in sicer (SD2):

Mislim, da bi se to moralo urediti na sistemski ravni, višje urejat, torej občina ali država, ker mi smo zelo nemočni. Mi vidimo neke potrebe, jih naslavljamo, tudi na vas sem se obrnila, iščemo neke rešitve ampak smo s sredstvi in vsem zelo omejeni glede tega. To področje v resnici ni urejeno, zato bi bilo potrebno, da se uredi. Potrebe se ves čas spreminjajo in veliko je sedaj tujejezičnih staršev in otrok in potrebe pri nas so res kar velike.

Druga socialna delavka je povedala podobno (SD3):

V prvi vrsti se mi zdi, da bi to morali nekdo na vladi to sprejeti pa dati na neko raven [...] drugo da, če je npr. na centru za socialno delo zaposlena koordinatorica za romske zadeve ali nekaj takšnega, zakaj ni potem zaposlen medkulturni mediator, saj je prav tako potreben. Se pravi neka državna raven bi morala te zadeve urediti.

Ena izmed socialnih delavk (SD3) še dodatno pojasni prevzem vloge za ureditev dela medkulturnega mediatorja: »[...] Drugo pa res mogoče občine, ki bi lahko to za svoje službe, ki jih je občina dolžna financirati, torej vrtce, šole, primarno zdravstvo, torej kakšni domovi za upokojence ali pa kaj podobnega, v teh zadevah, občine. Super pa bi bilo, če bi se na ravni države to uvedlo ampak...Zavedam se, da so občine finančno obremenjene, zelo se pritiska z raznimi zadevami na njih, zato bi bilo super, če bi bilo to na ravni države v smislu tudi neke kulturne integracije v okolje, saj se mi zdi, da bi tudi ljudje potem bolj zaupali.«

Medkulturna mediatorka (MM2) konkretnije pojasni, kje vidi težavo pri opravljanju tega dela in zakaj ter kaj bi se spremenilo s sistematiziranjem tega dela:

Prvo kaj bi bilo drugače, se ne bi po izobrazbi in usposabljanju, medkulturni mediatorji razšli vsak v svojo smer. Dejstvo je, da kolikor imam izkušenj, usposablajo se, imajo neko upanje, da bo neka zaposlitev. In potem dojamejo, da se morajo sami boriti s tem, da se jih niti ne zaposli, ponuja se jim tudi minimalno plačilo za storitev, ravno toliko, da si mogoče lahko potne stroške pokrijejo [...]. Ko imamo potem kontakte z njimi, ali so zaposleni drugje in potem niso več na voljo. Jaz konkretno sem se zaposlila drugje in kot medkulturna mediatorka težko opravljam še to delo in tu vidim največji problem. Tudi če so usposobljeni, jih zmanjka, torej, četudi je kje potreba jih ni, zaradi tega, ker se jim ne nudi neka zaposlitev. In v prvi vrsti, če bi bilo to sistematizirano bi bilo drugače, bi bili na voljo, saj bi lahko računali na to, da se zaposlijo in so potem na voljo za to delo. Saj možnosti je več za zaposlitev, če bi lokalne ravni poskrbele zato, da bi pač oseba na več področjih pokrivala mediiranje. Se pravi ne bi potrebovala biti samo v zdravstvu oziroma, če se zaposli v zdravstvu bi lahko imeli pokrito pediatrijo, ginekologijo, da se pač termini razvrstijo na tak način, ko je medkulturni mediator prisoten. Veliko bi se lahko pokrilo z eno zaposlitvijo. Ampak ta oseba rabi zaposlitev, ne more hoditi v drugo službo, enkrat na teden pa jo potrebujejo in jo bodo poklicali pa bo pač takoj prišla. Praksa kaže, da jih je vedno in ko se kdaj obrnejo na nas, ali imate koga, da ga pošljete, ne žal nimamo ga, ima drugo službo. Tukaj je največja težava, ki jo vidim.

4.5.2 Financiranje in dostopnost

Medkulturna mediatorka (MM3) pojasni, da bi bilo treba zagotoviti več finančnih sredstev za medkulturno mediacijo, da bi postala bolj dostopna za uporabnike: »Meni se zdi najbolj idealno, da se odpre to kot neko delovno mesto, da je tudi pošteno plačano zaradi tega, ker je to zelo specifično delo in ga ne moremo enačiti z drugimi, vem ker sama to delam in vem, da je človek čisto izčrpan od tega dela. Delo z ljudmi in hkrati s tolmačenjem in dejansko posojati svoje telo in svoja čustva in svoje bistvo, da se dve stranki oziroma dva uporabnika sporazumeta, to je zelo izčrpno delo. Zato bi bilo pošteno, da je pošteno plačano.« Hkrati izpostavlja, da bi morali mediatorji prejemati pošteno plačilo za svoje delo: »[...] In za pošteno plačilo bi bili mogoče res se ljudje pripravljene izobraževati in bi se dejansko predali temu delu. Da bi se pač spodbujalo ljudi k temu [...]«. Druga medkulturna mediatorka (MM1) pojasni, da bi morala

občina zagotoviti določen sistem financiranja predvsem za inštitucije, ki potrebujejo medkulturnega mediatorja:

Mislim, da bi bilo primerno, da bi tudi mestna občina imela neko svojo skupino kvalificiranih medkulturnih mediatorjev, ki bi potem lahko bili na voljo ali na upravni enoti ali na centrih za socialno delo, zavodih za zaposlovanje, na uradih za delo in pa tudi na teh tečajih, kjer poteka začetna integracija priseljencev [...]. Tako, da mislim, da je občina tukaj ključna, da bi občina na lokalni ravni zagotovila nek sistem financiranja medkulturnega mediatorja. Odvisno kako je velika občina, kako so velike potrebe in potem da lahko ta medkulturni mediator deluje na več področjih.

Tudi socialna delavka (SD3) je izpostavila pomen dodatnih financ: »Da bi bilo več financ, da bi se lahko tega večkrat posluževali [...]. Velikokrat si želim tudi, da bi bilo na centru za socialno delo kaj takšnega, v vrtcih, šolah. Jaz si res želim, da bi to postalo nekako razširjeno in financirano, z nekih strani, ker če bi vas bilo več, bi bile tudi bolj dostopne [...].«

4.5.3 Promocija poklica medkulturnega mediatorja

Intervjuvanci poudarjajo potrebo po promociji poklica medkulturnega mediatorja, tako mediatorji, kot tisti, ki delajo s priseljenci. Medkulturna mediatorka (MM1) glede promocije pojasni takole:

Mogoče, da bi se začel promovirati ta poklic, ne samo za tiste, ki želijo postati medkulturni mediator ampak tudi za vse druge. Da bi vse te ustanove, ki delajo s priseljenci začele dojemati medkulturnega mediatorja kot kar je, da bi sploh poznali ta poklic. Torej promocija [...]. To bi si želela, da vsi, ki delajo s priseljenci spoznali poklic medkulturnega mediatorja, ker bi se potem mogoče tudi pogovarjali med sabo in ozaveščali in bi nekako želeli imeti to osebo.

Druga medkulturna mediatorka (MM2) je mnenja, da se znanje o medkulturni mediaciji lahko širi tudi med uporabniki: »Mislim, da se to kar razširi, uporabniki imajo znance in imajo sorodnike in razširijo ta kontakt. Tukaj tudi mislim, da bi morala, ko smo se usposabljali, biti neka baza podatkov teh medkulturnih mediatorjev, da jo lahko uporabijo inštitucije, ki potrebujejo medkulturnega mediatorja. Pri inštitucijah pa je tako, koliko si se sam promoviral, toliko imaš.« Ob tem poudarja tudi velik pomen samopromocije:

Ogromno samopromocije. Potem so tu tudi razni projekti, kot je bil projekt na Centru za krepitev zdravja, kjer so imeli projektno zaposlenega medkulturnega mediatorja. Ali pa socialna aktivacija, kjer so bile zaposlene medkulturne mediatorke in ta priložnost je bila idealna, da se mediatorji spromovirajo. Mislim, da so se takrat začeli ljudje sploh ozaveščati in pridobivati informacije, da medkulturni mediatorji sploh obstajajo, pred tem pa nič. Premalo je informiranja in premalo je promocije.

Socialna delavka (SD2) izpostavi rešitev v obliki televizijske promocije: » [...] Najprej televizijska promocija [...]« Druga socialna delavka (SD3) izpostavi, da je delo medkulturnega mediatorja premalo promovirano in omeni, da ni znano, kje sploh pridobiti kontakte medkulturnih mediatorjev: »Ne, premalo. Mi ne vemo kje bi te medkulturne mediatorje našli. Bom kar povedala po pravici, v Celju imamo izkušnjo, ravno zaradi te Ljudske univerze in tega, drugače sploh ne bi vedeli kje in kako to najti in bi preprosto pogledali po seznamu sodnih tolmačev.« Predlaga rešitev v obliki spletne strani, kjer bi se lahko našli kontakti medkulturnih mediatorjev: »Predlagala bi mogoče kakšno spletno stran ali pa kakšno društvo medkulturnih mediatorjev ali nekaj podobnega, kjer bi bili dostopni ti kontakti, tudi za kakšne druge, zato, ker me tudi kolegice iz drugih razvojnih ambulant sprašujejo.«

Medkulturna mediatorka (MM3) pojasni, kako ona deluje na tem, da bi bilo njeno delo bolje prepoznano:

Da, vse več. Jaz res na veliko promoviram medkulturno mediacijo kamorkoli grem, samo na sodišču ne govorim o tem. Jaz celo na policiji povem, da je to bolj kot ne medkulturna mediacija kakor pa samo eno tolmačenje, čeprav na policiji se je res treba striktno držati, ker je tam pomembno kako izgovori neko besedo, zakaj je tako izgovorjeno. Ampak na primer pri teh postopkih, ki se dogajajo na Centru za socialno delo, na šoli, na Centrih za krepitev zdravja, v zdravstvu na sploh, v varnih domovih, v kriznih centrih, tukaj pa res, res, striktno povem, da jaz nisem kot tolmačka, kot uradna tolmačka, čeprav so me povabili zaradi postopka ampak jim dodatno rečem, danes sem bolj kot ne medkulturna mediatorka. Potem oni že pri mojem delu prepoznajo, da to ni neko tolmačenje ampak dejansko moraš imeti neko širino, neko poznavanje, empatija je pa sploh potrebna za opravljanje tega dela, da znaš obvladovati situacijo, ker so to občutljivi primeri [...].

Pojasni tudi, kako mora medkulturni mediator zagovarjati svojo vlogo in pojasniti, kdo je, kaj počne, ter ne sme dopuščati, da ga obravnavajo kot zgolj prevajalca:

Zdi se mi tudi, da medkulturni mediatorji včasih, ne vem mogoče je to samo moj občutek, se ne postavijo dovolj pokončno za tisto svojo vlogo, ki jo imajo. Vsaj meni se zdi, kot da ne zagovarjajo dovolj ta pojem medkulturnega mediatorstva, da rečejo, da so samo prevajalec, to je premalo. Vsaj meni se zdi tako, ker smo delali že od samega začetka in vem k čemu stremimo. Velikokrat sem tudi slišala, da rečejo samo prevajalka sem ali pa jo oni tako imenujejo. Prevajalka je čisto zgrešen pojem, če želijo, do potankosti vedeti, kaj to pomeni, ker prevajalec je tisti, ki se ukvarja samo s prevajanjem literature ali pa besedil. Tukaj pa je dejansko neko tolmačenje, neka interpretacija jezika in nikakor ni zgolj prevajanje. Vendar smo bili vajeni tega izraza in ga ljudje razumejo, tako ena in druga stran, toda, če želimo, da medkulturna mediacija še bolj zasede mesto med poklici pa moramo biti tudi medkulturni mediatorji bolj odločni pri svojem pristopu, da pojasnimo kdo smo. Čeprav včasih niti nimajo časa, da ti prisluhnejo pa rečejo samo v redu, samo, da zaključimo s tem.

4.5.4 Vrednotenje dela medkulturnega mediatorja

Intervjuvanci poudarjajo, da bi moral poklic medkulturnega mediatorja biti cenjen in spoštovan. Menijo, da bi to lahko dosegli s spremembo percepcije poklica tako med samimi mediatorji kot tudi v institucijah, ki jih uporabljajo. Medkulturna mediatorica (MM1) pojasni:

[...] da se bi ta poklic cenil, da je vrednoten [...] Kakor sem slišala, da naj bi to bilo v obliki javnih del, grozno, upam, da se to ne zgodi, ker se s tem kažejo na to, no saj ni nič narobe z javnimi deli ampak to ni niso neka administrativna dela, da ti zлагаš po vrstnem redu papirje, gre dejansko zato, da imaš življenje enega otroka, skorajda v rokah, ker je od tebe odvisno kako boš ti pojasnil staršu, kako je pomembno, da gre k psihologu, zakaj, itd. [...].

Druga medkulturna mediatorica (MM2) izpostavi različne izkušnje tudi negativne: »Izkušnje so zelo različne [...] So pa res čisto različni odzivi. Po večini ima pozitivne izkušnje, se pa kakšnih 10 % najde, da jim je vse odveč, tem je odveč tudi, da govorijo v svojem jeziku. Ker ne vidijo to kot neko prednost, ker to povezujejo z lenobo, lena je, ne bo se naučila jezika [...]«.

Ena izmed medkulturnih mediatoric (MM5) izpostavi, da delo medkulturnega mediatorja ni dovolj vrednoteno tudi zaradi tega, ker nekateri menijo, da imajo priseljenci preveč bonitet oziroma ugodnosti: »[...] Spet kakor sem dejala obstajajo kakšni primeri, kjer je zaznati to, da

jim ni čisto v redu, da nekdo ima te bonitete, zakaj pa imajo sedaj samo albanski priseljenci to možnost, to je zaznati kje ampak niso tako pogosti primeri.« oziroma se zaradi tega ne prepozna potreba po medkulturnem mediatorju (MM3):

Na žalost ne, da ne prepoznajo te potrebe ampak je tukaj, vsaj v mojih očeh, ne morem da bi to obšla, se mi zdi, da je tukaj še vedno polno predsodkov in zamer, ki niso čisto osebne ali pa mogoče tudi, ki potem reflektirajo na drugo stran. Tudi če potrebujejo nekoga, rečejo ne sami bomo delali ali pač ne bomo jim ponujali še tega, ker se jim zdi, da jim je vse nudeno na pladnju. Mogoče se motim ampak...».

Poudari, da nekateri menijo, da se priseljenci zaradi ugodnosti, ki jih predstavlja medkulturni mediator, ne bodo učili jezika:

Tako in mogoče celo pomislijo na to, to sem tudi doživela, da potem, če se to tako uredi, potem pa se njim ne bo treba prilagajati, se jim ne bo treba učiti jezika, da bodo vedno čakali na nekoga. Ampak mislim, da sploh ni pri tem problem, ne tiči tukaj problem. Vsak človek si želi biti samostojen in ne čakati, kdaj bo kdo imel čas, da za njega nekaj naredi ali pa prevaja. Ampak jaz ne verjamem v to ampak na žalost imamo takšne in drugačne osebe.

4.5.5 Izobraževanje, usposabljanje in poklicna strokovnost

Poudarjajo, da je potrebno ustrezno izobraževanje in usposabljanje za medkulturne mediatorje, da lahko učinkovito opravljajo svoje delo. Izpostavljajo, da mora biti medkulturni mediator več kot le prevajalec jezika. Poleg jezikovnih spretnosti mora imeti tudi širino, empatijo in razumevanje obeh kultur, ki jih posreduje. Nekateri menijo, da je treba uvesti stroge standarde za poklic medkulturnega mediatorja. Medkulturna mediatorka (MM2) izpostavlja predvsem pomen empatije:

Če ne bi poznala enega primera medkulturne mediatorke, ki nima NPK-ja, ker nima ustrezne izobrazbe po kriterijih, bi menila, da je z mojega vidika vseeno pomembno, saj moraš imeti neko širino, saj sodeluješ s socialnimi delavci, z zdravstvenimi delavci, s psihologi, zato moraš poznati določene izraze. Potrebuješ neko širino. Delaš na upravnih enotah, ti moraš poznati zakonodajo. Ampak imamo pa primer za katerega lahko trdim, da je res odlična medkulturna mediatorka, saj je z veliko mero empatije pomagala mnogim pa nima izobrazbe. Torej, če ne bi poznala tega primera, bi mislila vseeno je

treba. Vendar gospa je pripravljena, vedno se je učila, usposabljala, hodila na vsa mogoča izobraževanja, vendar pač tega certifikata ni dobila, ker ni imela ustrezne izobrazbe. Potem pa imamo primer osebe, ki izpolnjuje vse kriterije, nima pa čuta za sočloveka. Za takšnega človeka se mi zdi, da sploh nima kaj iskati v takšni smeri.

in praktičnih izkušenj pri tem delu: »Da, tudi neka kilometrina bi morala igrati vlogo. Ne samo, da nekdo, ki se na novo pojavi na sceni, da pač kar ustreza pogojem in dobi certifikat, medtem ko omenjena gospa, ki ima dvajset let izkušenj pa to nič ne šteje. Mogoče res, da bi se to moralo malo spremeniti.« Ob tem poudari tudi, da bi morali biti kriteriji strožji kot so sedaj, saj po njenem mnenju ni dovolj le poznavanje jezika:

Moje osebno mnenje je, da ni vsak kompetenten, ki pozna jezik. Velikokrat sem spoznala koga, ki se je prijavil samo zaradi poznavanja obeh jezikov, ker je izpolnjeval kriterije. Vendar mislim, da bi morala biti neka še bolj stroga raven, v smislu, da ni dovolj zgolj poznavanje jezika, potrebno je imeti neko empatijo, treba je imeti nek kulturni vpogled v obe kulturi, se pravi, da eni kulturi približaš drugo in drugi drugo, da zgradiš nekakšen most med njima [...] Tako da strogo, strogo, ni dovolj le poznavanje jezika.

Druga medkulturna mediatorica (MM1) izpostavlja pomen različnih osebnostnih kompetenc:

[...] Mogoče pa nekdo, ki nima teh osebnostnih lastnosti in samo pozna oba jezika ne bi zdržal, mogoče kakšno leto, če bi opravljal delo samo tako čisto malo po potrebi sem in tja, ampak da bi pa prav to delal pa mislim, da ne bi zdržal. Zaradi vseh pritiskov, tudi s strani teh priseljencev, ki v bistvu rabijo pomoč ampak včasih ne vedo da prestopajo nekatere meje in to lahko postane zelo težko prenašati. In če nisi dovolj osebno močen in si ne znaš postaviti mej in nimaš teh nekih kompetenc res ne moreš tega poklica opravljati dalj časa. Lahko za krajšo dobo ampak več let pa ne, ker res je prenaporno pa tudi, ker se zavedaš, da si lahko del neke spremembe in da ne opravljaš delo samo za eno uro in greš ampak lahko vplivaš na življenje drugih. Lahko prispevaš k temu, da boš izboljšal okolje v katerem sam živiš in je to delo veliko več kot samo tolmačenje.

ter splošno razgledanost, dojemljivost in odprt um:

Da, neka splošna razgledanost. Treba pa je tudi vedeti, da kdaj ne veš vsega in ne smeš potem preveč govoriti o nečem kar ne veš, lahko pa suvereno rečeš, da se boš pozanimal

in se na takšen način ves čas učiš, izobražuješ in vsak dan spoznavaš nekaj novega. Toda brez tega, da bi imel nek temelj je pa res težko, tako da definitivno mora biti, mogoče ne tako visoko izobražena oseba, vendar razgledana in odprtega uma in dojemljiva, da se lahko ves čas sproti uči. Saj nič ni narobe s tem, da nečesa ne veš, če pa znaš poiskati informacije hitro rešiš zadevo in je potem to čisto v redu.

Še ena medkulturna mediatorka (MM3) prav tako izpostavi pomen različnih kompetenc pri delu medkulturnega mediatorja, kot je empatija, in tudi ona pojasni, da zgolj poznavanje jezika ni dovolj:

Osebnostno mislim, da je to tako velik specifičnost, da se tega ne more kar vsakdo lotevati. Absolutno ni jezik dovolj. Če ti poznaš samo jezik in nisi opremljen z nekaterimi drugimi veščinami s katerimi, ki pripomorejo k temu, da človeka obravnavaš celostno se mi zdi, da je potem boljše, da uporabljaš Google prevajalnik, kakor pa da imaš eno osebo, ki ti lahko naredi več škode kot pa koristi. Tako, da jaz sem pač tega mnenja, da je potrebno veliko širine, veliko empatije, ki jo mora ta človek v sebi imeti oziroma empatičen mora biti. Ne sme gojiti nekih osebnih zamer oziroma jih mora znati brzdati, ko pride na obravnavo. Ker če prideš prevajati z nekimi predsodki, na eni ali drugi strani, ne moreš si pomagati, da bi bil pristranski in pri medkulturni mediaciji, hočeš nočeš, moraš delovati na nek način nepristransko, čeprav tega absolutna ni nikoli. Strmiš pa vedno k temu, da si na strani tistega najšibkejšega člana.

Še ena medkulturna mediatorka (MM5) pa pojasni pomen človeškega faktorja: »[...] da ni tam samo kot neka profesionalna oseba, ampak mora imeti zraven vklapljen ta človeški faktor, da prepozna čustvene potrebe udeležencev« in prilagoditve:

Tolmač bi verjetno samo tolmačil tisto, kar je bilo povedano, dobesečno, medkulturni mediator pa res pojasnjuje, razlaga in tudi mora imeti čut zato, da vidi kdaj na primer oseba ni razumela vse teh nekih diagnoz, stanj in terminov ali pa tudi situacij. Potem pač mora res znati prilagoditi komunikacijo na primer staršem, ki so tudi velikokrat neizobraženi in nimajo določenih znanj in se niso nikoli srečali s takimi situacijami, niti ne vedo kako poteka zdravljenje, sistem tukaj. In jim je treba res na njim prilagojen način razložiti stvari, torej pojasniti in ne tolmačiti ampak pojasniti.

Da ni dovolj, da medkulturni mediator pozna samo oba jezika, potrdi tudi ena izmed uporabnic (U2): »Ni dovolj, da zna nekdo samo jezik. Sem imela izkušnjo, ko je prišla oseba tolmačiti, saj

mi je zagotovila, da pozna odlično oba jezika in se je na koncu izkazalo, da ji manjka neke splošne razgledanosti, saj mi ni znala nikakor obrazložiti enih pojmov, ki jih je povedal zdravnik. Na koncu nisem izvedela nič kaj več, kot če bi šla sama na pregled.«

Medkulturna mediacija ima pomembno vlogo pri spodbujanju dialoga med različnimi kulturami. Ugotovitve intervjuvancev jasno kažejo na potrebo po izboljšavah na več ravneh, od urejanja na državni ravni, financiranja, potreb po promociji do dviga poklicne strokovnosti in spremembe percepcije poklica. S temi izboljšavami bi lahko medkulturna mediacija postala še bolj učinkovito orodje za reševanje konfliktov in spodbujanje razumevanja med ljudmi različnih kultur.

RV5: Kakšne izboljšave vidijo intervjuvanci na področju medkulturne mediacije?

Intervjuvanci menijo, da bi urejenost medkulturne mediacije morala biti izvedena na državni ravni (SD1, SD2, SD3), v smislu kulturne integracije, (SD3) oziroma na lokalni ravni (SD1, SD2), saj so sami strokovni delavci zelo omejeni s sredstvi in zato pravzaprav nemočni (SD1). Občine bi s takšno sistematizacijo tako na lokalni ravni lahko imele skupino kvalificiranih medkulturnih mediatorjev, ki bi bili vedno na voljo (MM1).

Težave se namreč pojavijo predvsem zaradi te neurejenosti, saj medkulturni mediatorji po izobraževanju ne dobijo redne zaposlitve na svojem področju oziroma se jim ponudi minimalno plačilo, zaradi česar se zaposlijo na drugem področju. Sistematizacija bi torej to lahko spremenila, na lokalni ravni pa bi bilo poskrbljeno, da so na voljo medkulturni mediatorji za različna področja. Toda v smislu redne zaposlitve, ne da je mediator zaposlen drugje, pokliče pa se ga le tu in tam in bi potem moral biti takoj na voljo (MM2). Če bi se odprlo takšno delovno mesto, ki zagotavljalo pošteno plačilo, bi se morda več oseb izobrazilo na tem področju in nato dejansko predano opravljajo to delo (MM3). Intervjuvanci menijo, da bi morda za tovrstno ureditev pomagala večja promocija in ozaveščanje za spoznavanje dela medkulturnega mediatorja (MM1), morda celo televizijska promocija (SD2). Prav tako bi lahko uvedli bazo podatkov o medkulturnih mediatorjih (MM2), saj veliko inštitucij ne ve, kje sploh najti medkulturnega mediatorja (SD3). K poznavanju tega dela pa veliko pripomore tudi samopromocija (MM2). Intervjuvanci so kot predloge za izboljšave na tem področju izpostavili tudi potrebo po večjem vrednotenju dela medkulturnega mediatorja (MM1), saj bi bilo morda potem to delo tretirano kot bolj strokovno in bolj enakovredno drugim strokovnim področjem. Intervjuvani medkulturni mediatorji (MM2, MM3, MM5) namreč izpostavljajo tudi negativne

odzive, saj naj bi z njihovo prisotnostjo podpirali lenobo uporabnikov oziroma naj bi ti meli preveč bonitet. Kot še eden predlog za izboljšanje prepoznavanja tega dela in s tem tudi večje spoštovanje dela medkulturnega mediatorja pa je bilo izpostavljeno tudi, da bi se moral sam medkulturni mediator bolj postaviti zase in se odzvati, če ga imenujejo za prevajalca, saj je to zgrešeno poimenovanje (MM3).

Intervjuvani medkulturni mediatorji (MM1, MM2, MM3, MM5) so izpostavili tudi predloge za uvedbo strožjih kriterijev glede izobraževanja na področju medkulturne mediacije (trenutno so namreč v postopku pridobivanja nacionalne poklicne kvalifikacije za izobraževanje za medkulturnega mediatorja navedeni le pogoji o minimalni izobrazbi, opravljenem določenem številu praktičnih ur in o poznavanju obeh jezikov). Po njihovem mnenju trenutni kriteriji ne zadoščajo, saj ni dovolj, da oseba samo pozna jezik, pač pa mora imeti tudi čut za sočloveka (MM2), saj lahko pri svojem delu vpliva na življenje drugih (MM1). Prav tako izpostavljajo pomembnost splošne razgledanosti in kulturnega vpogleda v obe kulturi (MM1, MM2, MM3), empatijo (U3), s čimer medkulturni mediator poskrbi za prepoznavanje čustvenih potreb sočloveka (MM5).

5 RAZPRAVA IN SKLEPI

Pri raziskovanju dela medkulturnega mediatorja v institucijah so izjave intervjuvancev odprle vpogled v njihovo vlogo v različnih sektorjih in institucijah. Prva medkulturna mediatorka (MM1) je izpostavila svoje izkušnje v zdravstvenem sektorju, zlasti v razvojni ambulanti in pri obravnavi duševnega zdravja. Prav tako je delovala v porodnišnici, pri ginekoloških pregledih ter pri družinskih zdravnikih. Poudarila je tudi svoje delo v šolah in sodelovanje z vrtci pri predstavitvi posebnih programov staršem. Druga medkulturna mediatorka (MM2) je izpostavila, da ima največ izkušenj v šolstvu, zlasti v osnovnih šolah in vrtcih, pri razvojnih programih, ki jih države izvajajo za otroke s posebnimi potrebami. Tretja medkulturna mediatorka (MM3) je delila svoje izkušnje, ki segajo na različna področja, vključno z zdravstvom, šolstvom, upravnimi zadevami, sodstvom in socialnimi zadevami. Te izjave ponazarjajo široko paleto področij, kjer medkulturni mediatorji dejansko delujejo.

Ugotovljeno je bilo, da medkulturni mediatorji delujejo v različnih institucijah, vključno z zdravstvenimi ustanovami, šolami, upravnimi organi, sodišči in socialnimi ustanovami. Njihova vloga v teh institucijah je ključna pri premoščanju jezikovnih in kulturnih ovir med uporabniki in institucijami. Medtem ko so medkulturni mediatorji izpostavili širok spekter institucij, v katerih delujejo, se njihove izkušnje in poudarki razlikujejo glede na specifično delovno okolje in potrebe uporabnikov. Nekatere mediatorke so bolj osredotočene na šolsko okolje, medtem ko druge pokrivajo več področij, kot so zdravstvo, pravosodje in administracija.

Socialna delavka (SD1) je izpostavila, da se potreba po medkulturni mediaciji prepoznava, in poudarila njeno pomembnost pri izboljšanju komunikacije med različnimi skupnostmi ter pri zagotavljanju boljše obravnave strank. Medkulturna mediatorka (MM3) je opisala pozitivne učinke medkulturne mediacije, ki bi lahko znižala stopnjo nestrpnosti, preprečila nepotrebne konflikte ter omogočila pravično obravnavo uporabnikov in olajšala delo strokovnih oseb. Druga socialna delavka (SD3) je poudarila potrebo po stalni prisotnosti medkulturnih mediatorjev in menila, da bi jih vsaj enkrat tedensko potrebovali. Izjave uporabnic iz fokusne skupine (U2, U3) so izražale mnenje, kako je medkulturna mediacija pomembna za razumevanje in komunikacijo z uradnimi osebami v institucijah ter kako olajša njihovo vsakodnevno življenje. Medkulturni mediatorji (MM2, MM3) so navedli, da je potreba po medkulturni mediaciji najizrazitejša v centrih za socialno delo, upravnih enotah, pediatriji, ginekologiji in šolstvu. Poudarili so tudi potrebo po boljšem urejanju tega področja, zlasti v zdravstvu.

Kljub soglasju o potrebi po medkulturni mediaciji v različnih inštitucijah obstajajo nekatere razlike v poudarkih med različnimi intervjuvanci. Nekateri so se na primer osredotočali na specifične inštitucije, kot so šole (MM2) in zdravstvene ustanove (MM3), medtem ko so drugi opozarjali na potrebo po splošni prisotnosti medkulturnih mediatorjev v vseh inštitucijah (U2, U3). Prav tako so nekateri intervjuvanci menili, da bi morala medkulturna mediacija biti stalno prisotna (SD3), medtem ko so drugi izpostavili, da bi bilo dovolj, če bi jo uporabili vsaj enkrat tedensko (SD1).

V primeru preučevanja, kdo najpogosteje povabi medkulturne mediatorje in kdo naj bi po mnenju intervjuvanih nosil odgovornost za to, sem iz izjav intervjuvancev ugotovila, da obstaja različna dinamika pri povabilu medkulturnih mediatorjev, odvisno od vrste inštitucij, financiranja in specifičnih potreb uporabnikov.

Medkulturne mediatorke so razkrile različne izkušnje v zvezi s tem, kdo najpogosteje povabi medkulturne mediatorje v inštitucije. Medkulturna mediatorka (MM2) opaža, da jih večinoma kličejo uporabniki. Nekateri trdijo, da so večinoma povabljeni s strani inštitucij (MM1, MM3). Opažamo, da se trend zadnje čase spreminja v smeri večjega povabila s strani inštitucij oz. strokovnih delavk (MM3). Medkulturna mediatorka (MM2) je izpostavila, da ima najboljše izkušnje pri vabljenju medkulturnih mediatorjev s strani šol, vendar tudi opaža, da se v zadnjem času povečuje število povabil iz zdravstvenih ustanov. Po njenem mnenju se le 20 % inštitucij sploh spomni na medkulturne mediatorje, kar označuje kot pomanjkljivo stanje. Nasprotno pa meni, da je večina povabil odvisna od uporabnikov, saj jih ti najpogosteje pokličejo in pričakujejo njihovo prisotnost (MM2). Uporabnica iz fokusne skupine (SD2) pa je izrazila drugačno mnenje in meni, da bi morali za povabilo medkulturnih mediatorjev poskrbeti uporabniki sami, saj so se odločili živeti v določeni državi in bi se morali prilagoditi.

Različna mnenja se pojavljajo v zvezi z odgovornostjo za povabilo medkulturnih mediatorjev. Medkulturne mediatorke (MM2, MM3) in nekatere inštitucije (Pokorni in soavtorji, 2020) menijo, da bi to odgovornost morale prevzeti državne inštitucije, kot so šole in zdravstvene ustanove. Opozarjajo, da bi se morale državne inštitucije bolj osredotočiti na to področje, saj je potreba po medkulturni mediaciji očitna. Nasprotno pa uporabnica iz fokusne skupine (SD2) meni, da bi morala odgovornost za povabilo medkulturnih mediatorjev nositi predvsem oseba, ki se je odločila živeti v tuji državi. Meni, da bi morali uporabniki sami poskrbeti za svoje potrebe po medkulturni mediaciji.

Razumevanje teh razlik v povabilu medkulturnih mediatorjev je ključno za izboljšanje dostopa do medkulturne mediacije in boljšo komunikacijo v različnih okoljih. Potrebno je razmisliti o tem, kako bolj uskladiti odgovornosti med institucijami in uporabniki, da bi zagotovili učinkovitejšo uporabo medkulturne mediacije tam, kjer je potrebna. To naj bi zagotovilo pravičnejšo obravnavo uporabnikov.

Pri vprašanju o izzivih in težavah sem ugotovila, da prihaja do pomanjkanja znanja o tem, kaj sploh je medkulturna mediacija. Mnogi ljudje, vključno s strokovnjaki in uporabniki, ne vedo natančno, kaj počnejo mediatorji. To lahko otežuje učinkovito izvajanje medkulturne mediacije. Nekateri intervjuvani opažajo, da se to stanje izboljšuje, saj so medkulturni mediatorji postopoma vse bolj prepoznavni (SD1, SD2, MM1, MM3). Ugotovila sem tudi, da je vloga medkulturnega mediatorja včasih napačno razumljena. Nekateri ljudje namreč še vedno napačno razumejo vlogo medkulturnih mediatorjev in jih zamenjujejo s prevajalci. Kot je pojasnila ena izmed medkulturnih mediatork (MM1), lahko to vodi do napačnih pričakovanj in zmede pri komunikaciji.

Ugotovljeno je bilo, da se težave pri komuniciranju pojavljajo predvsem takrat, ko medkulturni mediator ni prisoten. Uporabniki se včasih zanašajo na neustrezne prevode ali aplikacije za prevajanje, kar lahko povzroči izgubo pomembnih informacij (SD1, SD3). Vendar pa nekateri intervjuvanci opazijo, da je medkulturni mediator lahko boljša možnost za občutljive pogovore (SD3). Brez prisotnosti medkulturnega mediatorja se namreč uporabniki znajdejo v odvisnosti od svojih bližnjih, vključno z otroki ali prijatelji, kar ni vedno primerno ali učinkovito. Strokovni delavci priznavajo, da se zaradi jezikovnih ovir delo včasih opravlja manj kakovostno, kar vpliva na rezultate in zadovoljstvo uporabnikov (SD3, SD1). Prisotnost medkulturnega mediatorja pa lahko izboljša kakovost komunikacije (SD3).

Ena od ključnih težav je tudi pomanjkanje finančnih sredstev za medkulturno mediacijo. Nekateri inštitucije pričakujejo, da bodo mediatorji delali prostovoljno, kar postavlja vprašanje njihovega priznanja in vloge, kot pojasni ena izmed medkulturnih mediatork (MM2). Socialni delavci pa poudarjajo, da se prav tako soočajo s pomanjkanjem sredstev, kar vpliva na kakovost njihovega dela (SD3).

Iz izjav intervjuvancev je razvidno, da je medkulturna mediacija pomembna, vendar se sooča s številnimi izzivi in težavami, ki vključujejo razumevanje vloge mediatorja, komunikacijske težave, odvisnost od drugih, kakovost opravljenega dela ter pomanjkanje finančnih sredstev.

Razumevanje teh izzivov je ključno za izboljšanje procesa medkulturne mediacije in zagotavljanje boljše podpore tako inštitucijam kot tudi uporabnikom.

Nenazadnje pa sem raziskovala tudi predloge in izboljšave na področju medkulturne mediacije s strani vseh intervjuvanih. Predloge sem razdelila v več kategorij. Intervjuvanci tako menijo, da je potrebna ureditev na državni ravni in sistematizacija dela medkulturnega mediatorja. Intervjuvanci poudarjajo nujnost ureditve medkulturne mediacije na državni ravni, kar vključuje vzpostavitev ustrezne regulative in zagotovitev potrebnih struktur in sredstev. Socialna delavka (SD1) meni, da bi tovrstno ureditev morala prevzeti država in se ne sme omejiti le na lokalno raven. Drugi dve socialni delavki (SD2, SD3) delita podobno mnenje in menita, da bi morale občine in država skupaj prevzeti odgovornost za urejanje tega področja. Medkulturna mediatorka (MM2) še dodatno pojasni, da bi sistematizacija pomagala bolje uskladiti in izkoristiti kompetence medkulturnih mediatorjev ter jim zagotoviti stabilnost zaposlitve.

Intervjuvanci izpostavljajo, da bi bilo treba povečati finančna sredstva za medkulturno mediacijo, da bi postala bolj dostopna za uporabnike. Medkulturna mediatorka (MM3) poudarja, da bi moralo biti delo medkulturnih mediatorjev ustrezno plačano, saj gre za zahtevno in specifično delo. Poudarja, da bi to spodbudilo ljudi k izobraževanju in predanosti temu delu. Druga medkulturna mediatorka (MM1) pa predlaga, da bi občine morale zagotoviti sistem financiranja za institucije, ki potrebujejo medkulturne mediatorje, kar bi povečalo dostopnost teh storitev. Socialna delava (SD3) ob tem opozarja na potrebo po večjih finančnih virih za širitev medkulturne mediacije v različna okolja, vključno z vrtci, šolami in centri za socialno delo.

Intervjuvanci izpostavljajo tudi ključno potrebo po promociji poklica medkulturnega mediatorja tako med tistimi, ki se ukvarjajo z mediacijo, kot tudi med institucijami in uporabniki. Medkulturna mediatorka (MM1) poudarja, da bi moral biti promocijski napor usmerjen ne samo v tiste, ki želijo postati medkulturni mediatorji, temveč tudi v vse druge deležnike, zlasti v institucije, ki delajo s priseljenci. Druga medkulturna mediatorka (MM2) pa meni, da se znanje o medkulturni mediaciji lahko širi tudi med uporabniki, ki bi lahko postali ambasadorji tega dela. Predlaga, da bi morale obstajati baze podatkov medkulturnih mediatorjev, ki bi jih lahko uporabljale institucije, ki potrebujejo njihove storitve. Hkrati poudarja pomen samopromocije in sodelovanja v projektih ter socialni aktivaciji za širjenje ozaveščenosti o medkulturni mediaciji. Socialna delavka (SD2) predlaga televizijsko promocijo

kot učinkovito sredstvo za to. Druga socialna delavka (SD3) pa izpostavlja težavo pri iskanju kontaktov medkulturnih mediatorjev in predlaga ustanovitve spletne strani ali društva, ki bi omogočalo enostaven dostop do teh kontaktov. Ena izmed medkulturnih mediatork (MM3) je izpostavila svojo vlogo pri promociji medkulturne mediacije in kako pomembno je, da jo različne inštitucije prepoznajo kot več kot le tolmačenje. Hkrati opozarja, da se morajo medkulturni mediatorji bolj odločno postaviti za svojo vlogo in preprečiti, da bi jih obravnavali le kot prevajalce.

Intervjuvanci izražajo tudi skupno stališče, da bi moral poklic medkulturnega mediatorja biti bolj cenjen in spoštovan. Medkulturna mediatorka (MM1) nasprotuje možnosti, da bi bil poklic obravnavan kot javno delo, saj meni, da gre za izjemno pomembno delo, ki ne sme biti zmanjšano na administrativna opravila. Poudarja, da medkulturni mediatorji dejansko vplivajo na življenje otrok in njihovih staršev, kar zahteva empatijo in širino razumevanja. Ena izmed medkulturnih mediatork (MM2) izpostavlja, da so izkušnje različne, vendar večina ima pozitivne izkušnje, čeprav se najdejo tudi negativne. Ena izmed kritik je, da nekateri menijo, da imajo priseljenci preveč bonitet ali ugodnosti. Druga medkulturna mediatorka (MM3) pa pojasni, da se delo medkulturnega mediatorja včasih ne prepozna, ker obstajajo predsodki, ki vplivajo na percepcijo tega dela. Meni, da nekateri mislijo, da imajo priseljenci preveč ugodnosti, kar vpliva na to, da ne prepoznajo potrebe po medkulturnem mediatorju.

Intervjuvanci so močno poudarili tudi potrebo po ustrezni izobrazbi in usposabljanju za medkulturne mediatorje, da lahko učinkovito opravljajo svoje delo. Poudarjajo, da medkulturni mediator ne sme biti zgolj prevajalec jezika, ampak mora imeti širino, empatijo in razumevanje obeh kultur, s katerima deluje. Pri tem obstajajo nekatere razlike v mnenjih med intervjuvanci. Ena izmed medkulturnih mediatork (MM2) izpostavlja pomen empatije in omenja primer, kjer oseba, ki nima uradne izobrazbe, kljub temu opravlja odlično delo. To nakazuje, da so osebne kompetence, kot je empatija, lahko ključnega pomena pri delu medkulturnega mediatorja. Prav tako izpostavlja, da morajo biti kriteriji za certifikacijo strožji, saj zgolj poznavanje jezika ni dovolj. Druga medkulturna mediatorka (MM1) poudarja osebne kompetence, kot so osebna moč, sposobnost postavljanja mej ter prilagajanje v stresnih situacijah. Različne osebne lastnosti, ki gredo onkraj zgolj jezikovnih sposobnosti, so po njenem mnenju nujne za dolgoročno opravljanje tega dela. Še ena medkulturna mediatorka (MM3) pa poudari, da poznavanje jezika ni dovolj, in da je treba razumeti in upoštevati kulturo ter se zavedati predsodkov, ki lahko vplivajo na delo. Prav tako poudarja pomen empatije in nepristranskosti.

Izjava uporabnice (U2) potrjuje, da zgolj poznavanje jezikov ni dovolj, saj je izkusila situacijo, ko tolmač, ki je trdil, da pozna oba jezika odlično, ni mogel ustrezno pojasniti določenih izrazov.

Medkulturna mediacija je kompleksen poklic, ki zahteva več kot le poznavanje jezika. Raziskava jasno kaže na potrebo po strožjih standardih za certifikacijo medkulturnih mediatorjev, ki bi zajemali širok nabor kompetenc, vključno z empatijo, razumevanjem kultur in sposobnostjo obravnavanja konfliktov. Zavedanje osebnostnih lastnosti, kot so osebnostna moč, sposobnost postavljanja mej ter prilagajanje v stresnih situacijah, je prav tako ključno za dolgoročni uspeh medkulturnih mediatorjev. Poleg tega je treba izboljšati razumevanje tega poklica tako med inštitucijami kot tudi med uporabniki, da bi se povečala njegova prepoznavnost in vrednost.

Razumevanje teh predlogov in izboljšav je ključno za nadaljnji razvoj medkulturne mediacije in izboljšanje njenega vpliva na različna okolja. Menim, da je potrebno premisliti o teh predlogih in najti načine za njihovo uresničitev na področju medkulturnega mediatorstva.

6 PREDLOGI

Na podlagi raziskave, ki sem jo opravila, lahko z gotovostjo trdim, da potreba po medkulturni mediaciji obstaja. Glede na to, da je večina ljudi mnenja, da bi bilo treba te stvari sistemsko urediti, bi predlagala, da se začne z ureditvijo na lokalni ravni. Kasneje tudi na državni ravni, saj bi to pomenilo enakovredno opravljanje poklica medkulturnega mediatorja po vsej Sloveniji.

Če začnemo z lokalno ravni, bi se lahko v vsaki občini razpisalo vsaj eno delovno mesto za medkulturnega mediatorja. Ta bi pokrival najnujnejša področja, kjer se kaže večja potreba po medkulturni mediaciji. To bi omogočilo lokalno pristopanje k reševanju konfliktov in težav med različnimi skupnostmi. Občina bi imela zaposlenega medkulturnega mediatorja, ki bi sodeloval z raznimi inštitucijami v različnih dnevih po predhodnem dogovoru. Vsak delovni dan bi bil namenjen sodelovanju z eno institucijo, kar bi omogočilo boljše organiziranje dela medkulturnih mediatorjev in njihovo boljše prilagajanje potrebam različnih sektorjev.

Primer: ponedeljek bi bil namenjen sodelovanju medkulturne mediatorke z osnovnimi šolami. Tisti dan bi na šolah zvrstili termine govorilnih ur za tuje govoreče starše. Glede na količino šol lahko z gotovostjo trdim, da bi že enkrat na pet ali šest tednov na določeni šoli znatno olajšalo situacijo tej inštituciji. Šole bi si izmenjavale medkulturnega mediatorja glede na potrebo in po predhodnem dogovoru. Na podoben način bi lahko nadaljevale tudi druge inštitucije. Torki bi bili rezervirani za pediatrijo, srede za upravne enote, četrтки za zdravstvo, npr. enkrat za področje ginekologije, drugič drugje, petki pa za Center za duševno zdravje otrok in mladostnikov in Center za krepitev zdravja, saj je navsezadnje tudi preventivna izrednega pomena.

S tem bi se omogočilo lokalno pristopanje k reševanju konfliktov in težav med različnimi skupnostmi. Medkulturni mediatorji bi torej morali sodelovati z različnimi inštitucijami, kot so šole, zdravstvene ustanove, upravne enote itd., saj bi to omogočilo bolj usmerjeno in učinkovito pomoč tujim govorečim državljanom pri njihovih specifičnih potrebah. Določitev dnevnega sodelovanja pa bi omogočila izmenjavo medkulturnih mediatorjev med različnimi inštitucijami glede na potrebo in po predhodnem dogovoru. To bi povečalo prilagodljivost sistema in zagotovilo, da so mediatorji prisotni tam, kjer jih najbolj potrebujejo. Prav tako bi se lahko v vsaki občini ustanovil svetovalni odbor, ki bi vključeval predstavnike različnih sektorjev,

lokalne skupnosti in medkulturne mediatorje. Ta odbor bi pomagal pri oblikovanju strategij za izboljšanje medkulturne mediacije na lokalni ravni.

Lokalne oblasti bi morale zagotoviti tudi ustrezno finančno podporo za zaposlovanje in izobraževanje medkulturnih mediatorjev ter za izvajanje njihovega dela v različnih institucijah. Prav tako bi se lahko lokalne oblasti povezale z nevladnimi organizacijami, ki že delujejo na področju medkulturne mediacije, in izkoristile njihove izkušnje in resurse. Izkušnje in najboljše prakse pa bi se lahko izmenjavale tudi med različnimi občinami, v smislu, da bi se te učile ena od druge. Medkulturni mediatorji bi morali ob vsem tem imeti aktivno vlogo pri oblikovanju programov in politik na lokalni ravni, ki vplivajo na tujih govoreče državljane.

Ko bo sistem deloval učinkovito na lokalni ravni, bi bilo smiselno razmisliti tudi o širjenju modela na državno raven, kar bi zagotovilo enakovredno opravljanje poklica medkulturnega mediatorja po vsej državi.

Prav tako je treba poskrbeti za nenehno izobraževanje medkulturnih mediatorjev. Medkulturni mediatorji bi namreč morali imeti možnost za neprestano izobraževanje, da bi ohranjali svoje kompetence in sledili spremembam v družbi.

Pomembno je tudi ozaveščanje glede poklica medkulturnega mediatorja. Promocija poklica medkulturnega mediatorja in ozaveščanje tako institucij kot tudi lokalnih prebivalcev o pomenu tega dela bi lahko prispevalo k večji prepoznavnosti in vrednosti tega poklica. Lokalne oblasti bi torej morale aktivno promovirati medkulturno mediacijo med lokalnimi prebivalci, da bi povečale zavedanje o njenem pomenu in dostopnost za vse prebivalce. Ena izmed možnosti bi lahko bila tudi, da bi lokalne šole in druge izobraževalne ustanove vključile več multikulturnega izobraževanja, da bi spodbudile razumevanje in sprejemanje različnih kultur ter posledično tudi razumevanje potrebe po medkulturni mediaciji in medkulturnemu mediatorju.

7 SEZNAM VIROV

- Agustí-Panareda, J. (2006). Cross-cultural Brokering in the Legal, Institutional and Normative Domains: Intercultural Mediators Managing Immigration in Catalonia. *Social & Legal Studies*, 15(3), 409–433.
- Ahmetaj Çaflesh, A. (b.d.). Kaj je medkulturna mediacija? Pridobljeno 10. 8. 2023 s https://www.skupajzazdravje.si/wpcontent/uploads/2021/03/medkulturna_mediacija_zgibanka.pdf
- Ametaj, F. (2021). *Socialna vključenost in aktivnost albansko govorečih žensk v Savinjski regiji* (Diplomsko delo). Fakulteta za socialno delo, Ljubljana
- Cohen-Emerique, M. (2007). Intercultural Mediators: Bridges of Identities. *InterCulture*, 153, 7–22.
- Evropski parlament. (b.d.). Večjezičnost v Evropskem parlamentu. Pridobljeno 10. 8. 2023 s <https://www.europarl.europa.eu/about-parliament/sl/organisation-and-rules/multilingualism>
- Grgič, M. (2016). *Jezik: Sistem, sredstvo in simbol Identiteta in ideologija med Slovenci v Italiji* [pdf]. Pridobljeno 10. 8. 2023 s http://www.slori.org/wp-content/uploads/2020/08/jezik_grgic.pdf
- Grobelšek, A. (2010). Izzivi multi-/interkulturalnosti v šolskem prostoru. *Socialna pedagogika*, 14(2), 153–176.
- Hammerly, H. (1982). *Synthesis in Second Language Teaching: An Introduction to Linguistics*. Blaine: Second Language Publications.
- Huber, I., Lipovec Čebren, U., & Pistotnik, S. (2020). *Neenakosti in ranljivosti v zdravju v Sloveniji*. Ljubljana: Nacionalni inštitut za javno zdravje.
- Jezikovna Slovenija. (b.d.). Pomen tujih jezikov za Slovenijo. Pridobljeno 10. 8. 2023 s <https://jezikovna-politika.si/opremljenost/vecjezicnost/>

- Johnson, D. W., & Johnson, R. T. (1998). Cooperative Learning and Social Interdependence Theory. *Theory and Research on Small Groups*, 4, 9–35.
- Kaufert, J. M., & Koolage, W. W. (1984). Role conflict among culture brokers: The experience of native Canadian medical interpreters. *Social Science & Medicine*, 18(3), 283–286.
- Kordeš, U., & Smrdu, M. (2015). *Osnove kvalitativnega raziskovanja*. Koper: Založba Univerze na Primorskem.
- Kramsch, C. J. (1998). *Language and Culture*. Oxford: Oxford University Press.
- Lestinen, L., Petrucijová, L., & Spinthourakis, J. (2004). *Identity in Multicultural and Multilingual Contexts*. United Kingdom: London Metropolitan University.
- Lukšič Hacin, M. (1999). *Multikulturalizem in migracije*. Ljubljana: Inštitut za slovensko izseljenstvo in migracije.
- Medveš, S. (2006). Vloga in pomen dvojezičnosti druge generacije priseljenih v Slovenijo. *Socialna pedagogika*, 10(2), 193–216.
- Mesec, B. (1997). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu 2 (skripta)*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Mesec, B. (2007). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu II : študijsko gradivo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mesec, B. (2009). *Načrtovanje raziskave: Študijsko gradivo za interno uporabo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Nacionalna poklicna kvalifikacija. (2020). Medkulturni mediator/medkulturna mediatorica. Pridobljeno 10. 8. 2023 s <https://npk.si/katalogi/2087115/>
- Pirih Svetina, N. (2005). *Slovenščina kot tuji jezik*. Domžale: Izolit.
- Pokorn, N. K., Grammenidis, S., Wiedenmayer, A., Viezzi, M., Falbo, C., Chiarenza, A., ...
- Hirci, N. (2020). *The Profiles of a Community Interpreter and of an Intercultural Mediator in*

- Greece, Italy, Norway and Slovenia* [pdf]. Pridobljeno 10. 8. 2023 s <https://ebooks.uni-lj.si/ZalozbaUL/catalog/view/252/358/5907>
- Sinjur, A. (2018). *Kaj vpliva na uspešno vključevanje priseljenskih učencev v slovenske šole*. Koper: Založba Univerze na Primorskem.
- Slovensko predsestvo EU 2008. (2008). Ministrska konferenca „Spodbujanje večjezičnosti: Skupna zaveza“. Pridobljeno 10. 8. 2023 s http://www.eu2008.si/si/Meetings_Calendar/Dates/February/0215_CONFMSS.html
- Stabej, M. (2002). *V družbi z jezikom*. Ljubljana: Trojina, zavod za uporabno slovenistiko.
- Šekli, M. (2019). *Spoznaj svoj jezik in jezik svojega soseda*. Pridobljeno 10. 8. 2023 s https://zdsds.si/wp-content/uploads/2019/10/SSK-2019-zbornik-splet-2019_web.pdf
- Škraban, J., & Lipovec Čebren, U. (2021). *Medkulturna mediacija in zdravstvo v Sloveniji* [pdf]. Pridobljeno 10. 8. 2023 s <https://ebooks.uni-lj.si/ZalozbaUL/catalog/book/265>
- Štrukelj, I. (2000). *Kultura, identiteta in jezik v procesih evropske integracije*. Ljubljana: Društvo za uporabno jezikoslovje Slovenije.
- Ustava Republike Slovenije (URS)* (1991). Ur. l. RS 33/1991.
- Verrept, H. (2019). *Health Evidence Network Synthesis Report 64: What are the roles of intercultural mediators in health care and what is the evidence on their contributions and effectiveness in improving accessibility and quality of care for refugees and migrants in the WHO European Region?* (pdf). Pridobljeno s <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/327321/9789289054355-eng.pdf>
- Zakon o pacientovih pravicah (ZPacP)* (2008). Ur. l. RS 15/2008.

8 PRILOGE

Priloga 1 - Intervju 1:

Medkulturna mediatorka 1

MM1: Na katerih področjih imate največ izkušenj z mediiranjem?

MM2: Jaz osebno na šolah.

MM1: So to bolj osnovne, srednje šole? Kje imate več izkušenj?

MM2: Največ so osnovne, pa potem tudi kakšni vrtci. Sploh ti razvojni programi, ki jih imajo države v razvoju, tam so res takšne bolj kočljive zadeve, tam je res nujno potrebno, da se zadeve raztolmačijo, povejo in predstavijo staršem kakor je treba.

MM1: Poleg šol ste rekli tudi, da so upravne enote tiste, kjer se pokaže potreba po kulturni mediaciji, in zdravstvene ustanove. A mogoče še na kateri drugi javni ustanovi vidite potrebo po kulturnem mediatorju, morda centri za socialno delo?

MM2: Iskreno pričakovala bi, da bo na centrih za socialno delo več dela, ampak mene še nikoli ni nihče iz centra za socialno delo poklical. Tudi ko smo sodelovali za neke zadeve, so bili zelo slabo odzivni, vsaj v Velenju tukaj. Upravne enote, pediatri, ginekologi, tukaj se kaže tudi potreba. Sploh ko se gre za otroka so potem pripravljeni na neko sodelovanje.

MM1: S kakšnimi težavami se srečujete kot medkulturni mediator?

MM2:: Največji problem, ki ga zaznavam so sredstva. Se pravi velikokrat se na nas obrnejo uporabniki. V bistvu vidim večjo potrebo potem, da bi nas dejansko šole oziroma institucije kontaktirale. Tudi dejansko kadar nas, v bistvu nekako pričakujejo, da bomo mi to kot neko prostovoljno delo opravljali. V bistvu se ne zavedajo, da je kar velika odgovornost za tem, biti medkulturni mediator, da hkrati razumeš neko kulturo, da hkrati prevajaš, tolmačiš, da znaš družini na pravi način predstaviti zadevo, terja svoje. Preveliko krat se srečam s tem, da institucije nekako mislijo, da bomo tja prišli prostovoljno, da v bistvu to delajo uslugo uporabnikom in ne sebi.

MM1: Ali vidite kakšne dotične institucije, ki imajo takšen odnos do medkulturnih mediatorjev v smislu, da domnevajo, da je to kot neka usluga? Se pravi, ali se na kakšnih institucijah še posebej srečujete s tem? Je to bolj na šolah, bolj na centrih? Kakšne so vaše izkušnje?

MM2: V bistvu s šolami imam še najboljše izkušnje. Kar se tiče kakšnih upravnih enot, bi pa lahko rekla, da se še ni zgodilo, da bi me upravna enota klicala. Kadar grem na upravno enoto, je vedno pobudnik uporabnik in avtomatsko pričakujejo oziroma jih niti ne zanima kako se bo storitev plačala. Kar se tiče kakšnih zdravstvenih ustanov, zadnje čase opažam, da je vedno bolj redna praksa, da dejansko že zdravstvene ustanove kličejo. Ampak še vedno, jaz lahko zase trdim, da je dejansko več uporabnikov, ki me kličejo, kot pa dejansko ustanove.

MM1: In kje vidite razloge za zato? Kje vidite najprej razloge v tem, da se pojavljajo neke razlike med institucijami? In kje vidite razloge v tem, da nekatere institucije še vedno sploh ne prepoznavajo tega kot nečesa pomembnega?

MM2: Veliko jih sploh ne ve kaj je medkulturni mediator. Pa tudi se mi zdi, da bi te stvari morale biti urejene na državni ravni, ne na lokalnih. Lahko rečem oziroma potrdim, Velenje je zelo pristaš tega, so ozaveščeni, medtem ko kolegice poročajo o zelo slabih izkušnjah. Se mi zdi, da sprejem zna biti takšen, ja kdo pa ste, naj se nauči slovensko, zakaj pa je tukaj. So tudi negativni odzivi potem, ampak v prvi vrsti, nudi se strokovno izobraževanje za medkulturnega mediatorja....strokovne osebe...potrebno neko izobraževanje v smislu informiranja pa se potem...oni spopadam s tem... (cca 6.33 minuta dalje)

MM1: Kdo pa je po vašem mnenju na sistemski državni ravni odgovoren za ozaveščanje raznih institucij?

MM2: V prvi vrsti se mi zdi, da bi to morali nekdo na vladi to sprejeti pa dati na neko raven. Najprej televizijska promocija, drugo da, če je npr. na centru za socialno delo zaposlena koordinatorica za romske zadeve ali nekaj takšnega, zakaj ni potem zaposlen medkulturni mediator, saj je prav tako potreben. Se pravi neka državna raven bi morala te zadeve urediti.

MM1: Glede na to, da imate zdaj že nekaj izkušenj na tem področju, ali se vam zdi, da bi morali še na kakšnih drugih institucijah delovati? Zanima me vaša lastna ocena o tem, ali je še kje drugje nujno potrebno oziroma smiselno vpeljati medkulturno mediacijo. Kje vidite največjo potrebo po medkulturni mediaciji?

MM2: V bistvu, sodišča imajo zagotovljene tolmače, policija ima zagotovljenega tolmača. Pogrnemo pa pri zdravstvu, tam to ni zagotovljeno, to je stvar posameznika ali si bo uredil ali ne. Potem pa šolstvo, kjer se mi zdi, da je nujno potrebno, da se vpelje ta poklic na neko raven. Da se tudi na centrih za socialno delo zaposlijo medkulturni mediatorji, saj so tam albansko govoreče družine, potem delo z družino. Ne vem kako se bodo sporazumevali, kako bodo ukrepali, če je v eni družini prisotno nasilje pa je potrebna obravnava te družine s strani CSD-ja, kako bodo to storili, brez neke pomoči kulturnega mediatorja preprosto ne gre. Tam kjer so vpleteni otroci, se pravi vrtci, pediatri oziroma tam kje je ogroženo človeško življenje, torej zdravstvo, tukaj je največja nuja, da bi morali ta poklic sistematizirati.

MM1: Kaj mislite, da bi bilo drugače, če bi bila medkulturna mediacija sistematizirana? Se pravi, da bi bilo to urejeno na nekem sistemskem, državnem nivoju? S tem bi bilo verjetno tudi bolj urejeno pridobivanje ustrezne izobrazbe za izvajanje medkulturne mediacije, verjetno bi bilo tudi več medkulturnih mediatorjev? Skratka, glede na to, da imate vpogled v prakso, kaj bi bilo drugače?

MM2: Prvo kaj bi bilo drugače, se ne bi po izobrazbi in usposabljanju, medkulturni mediatorji razšli vsak v svojo smer. Dejstvo je, da kolikor imam izkušenj, usposabljujejo se, imajo neko upanje, da bo neka zaposlitev. In potem dojamejo, da se morajo sami boriti s tem, da se jih niti ne zaposli, ponuja se jim tudi minimalno plačilo za storitev, ravno toliko, da si mogoče lahko potne stroške pokrijejo. In opažam, da gre vsak s svojo smer. Ko imamo potem kontakte z njimi, ali so zaposleni drugje in potem niso več na voljo. Jaz konkretno sem se zaposlila drugje in kot medkulturna mediatorica težko opravljam še to delo in tu vidim največji problem. Tudi če so usposobljeni, jih zmanjka, torej, četudi je kje potreba jih ni, zaradi tega, ker se jim ne nudi neka zaposlitev. In v prvi vrsti, če bi bilo to sistematizirano bi bilo drugače, bi bili na voljo, saj bi lahko računali na to, da se zaposlijo in so potem na voljo za to delo. Saj možnosti je več za zaposlitev, če bi lokalne ravni poskrbele zato, da bi pač oseba na več področjih pokrivala mediiranje. Se pravi ne bi potrebovala biti samo v zdravstvu oziroma, če se zaposli v zdravstvu bi lahko imeli pokrito pediatrijo, ginekologijo, da se pač termini razvrstijo na tak način, ko je medkulturni mediator prisoten. Veliko bi se lahko pokrilo z eno zaposlitvijo. Ampak ta oseba rabi zaposlitev, ne more hoditi v drugo službo, enkrat na teden pa jo potrebujejo in jo bodo poklicali pa bo pač takoj prišla. Praksa kaže, da jih je vedno in ko se kdaj obrnejo na nas, ali imate koga, da ga pošljete, ne žal nimamo ga, ima drugo službo. Tukaj je največja težava, ki jo vidim.

MM1: Kaj pa mogoče na tej prvi ravni, kar se tiče pridobivanja izobrazbe, ta je torej urejena s pridobivanjem nacionalne poklicne kvalifikacije? Ali se vam zdi, da je to ustrezno načrtovano in izvedeno ali je tudi na tej ravni pomanjkljivo? Imate vi kakšne druge predloge?

MM2: Moje osebno mnenje je, da ni vsak kompetenten, ki pozna jezik. Velikokrat sem spoznala koga, ki se je prijavil samo zaradi poznavanja obeh jezikov, ker je izpolnjeval kriterije. Vendar mislim, da bi morala biti neka še bolj stroga raven, v smislu, da ni dovolj zgolj poznavanje jezika, potrebno je imeti neko empatijo, treba je imeti nek kulturni vpogled v obe kulturi, se pravi, da eni kulturi približaš drugo in drugi drugo, da zgradiš nekakšen most med njima. Tako, da če naletiš na primer, da strokovna oseba čudno odreagira, ker ima otrok obrnjeno majčko, čisto banalen primer, da zna ta medkulturna mediatorica zagovarjati to, da pove, da to izhaja iz kulturnih vidikov, da na tak način zaščiti otroka pred zlom. Ne da ona samo to prevede ampak, da zna razrahljati te situacije, da zna peljati nek balans. Tako da strogo, strogo, ni dovolj le poznavanje jezika.

MM1: Se vam zdi, da je poleg znanja obeh jezikov, poznavanja obeh kultur, pomemben element izobrazba medkulturnega mediatorja ali se vam zdi, da stopnja in smer izobrazbe nista tako pomembni?

MM2: Če ne bi poznala enega primera medkulturne mediatorke, ki nima NPK-ja, ker nima ustrezne izobrazbe po kriterijih, bi menila, da je z mojega vidika vseeno pomembno, saj moraš imeti neko širino, saj sodeluješ s socialnimi delavci, z zdravstvenimi delavci, s psihologi, zato moraš poznati določene izraze. Potrebuješ neko širino. Delaš na upravni enotah, ti moraš poznati zakonodajo. Ampak imamo pa primer za katerega lahko trdim, da je res odlična medkulturna mediatorica, saj je z veliko mero empatije pomagala mnogim pa nima izobrazbe. Torej, če ne bi poznala tega primera, bi mislila vseeno je treba. Vendar gospa je pripravljena, vedno se je učila, usposabljala, hodila na vsa mogoča izobraževanja, vendar pač tega certifikata ni dobila, ker ni imela ustrezne izobrazbe. Potem pa imamo primer osebe, ki izpolnjuje vse kriterije, nima pa čuta za sočloveka. Za takšnega človeka se mi zdi, da sploh nima kaj iskati v takšni smeri.

MM1: Bi potem lahko izpostavili kot eno izmed možnih izboljšav, da bi ta sistem za pridobivanje poklicne kvalifikacije morali nekako razširiti oziroma prilagoditi? Glede na to, kar ste odgovorili, domnevam, da je treba imeti neko določeno smer in stopnjo izobrazbe, vendar bi bilo treba morda premisliti, kako to nekako razširiti?

MM2: Da tudi neka kilometrina bi moral igrati vlogo. Ne samo, da nekdo, ki se na novo pojavi na sceni, da pač kar ustreza pogojem in dobi certifikat, medtem ko omenjena gospa, ki ima dvajset let izkušenj pa to nič ne šteje. Mogoče res, da bi se to moralo malo spremeniti.

MM1: Kdo vas večkrat pokliče, uporabniki ali inštitucije?

MM2: Procentualno lahko rečem, 80 procentov uporabniki in 20 procentov institucije, kar je grozno stanje, vsaj za nas medkulturne mediatorje. Se pravi 20 procentov je tistih institucij, ki se spomnijo na nas, 80 procentov pa je uporabnikov.

MM1: Kje pa navedeni izvedo za vas?

MM2: Mislim, da se to kar razširi, uporabniki imajo znance in imajo sorodnike in razširijo ta kontakt. Tukaj tudi mislim, da bi morala, ko smo se usposabljali, biti neka baza podatkov teh medkulturnih mediatorjev, da jo lahko uporabijo institucije, ki potrebujejo medkulturnega mediatorja. Pri institucijah pa je tako, koliko si se sam promoviral, toliko imaš.

MM1: Koliko ste se morali sami promovirati na tem področju, da se je v začetku sploh razširilo vaše ime? Glede na to, da nimamo urejene neke systemske baze podatkov, je to verjetno edini način, da ljudje izvedo za vas?

MM2: Ogromno samopromocije. Potem so tu tudi razni projekti, kot je bil projekt na Centru za krepitev zdravja, kjer so imeli projektno zaposlenega medkulturnega mediatorja. Ali pa socialna aktivacija, kjer so bile zaposlene medkulturne mediatorke in ta priložnost je bila idealna, da se mediatorji spromovirajo. Mislim, da so se takrat začeli ljudje sploh ozaveščati in pridobivati informacije, da medkulturni mediatorji sploh obstajajo, pred tem pa nič. Premalo je informiranja in premalo je promocije.

MM1: Ampak je pa verjetno neko pozitivno izhodišče to, da obstaja tu in tam kakšen projekt, ki je financiran ali sofinanciran in daje neke možnosti za promocijo medkulturnih mediatorjev ali pa neko predstavitev tega dela? Predvidevam pa, da je verjetno tega bistveno premalo?

MM2: Po mojih informacijah, mislim, da ta trenutek ni nobenega projekta. Projekt začne teči, funkcionira in potem se pač izteče in miruje. Govora je o tem, da se bo to nadaljevalo, ampak v tem času konkretno vem, za primer, ko so bili zaposleni medkulturni mediatorji v projektu socialna aktivacija, ki se je zaključil. Potem so mesece in mesece obljubljali, da se bo projekt nadaljeval in so jih nekako imeli v rezervi ampak so potem tudi oni videli, da ni zaposlitve in

so šli dalje. In tudi, če se sedaj projekt realizira, ne bodo imeli medkulturnih mediatorjev, saj so odšli vsak svojo pot.

MM1: Kako vas po navadi sprejmejo uradne osebe, ko poveste, kdo ste? Kakšne so neformalne nianse tega odnosa, kaj opazate, ko se predstavite in poveste, kakšna je vaša vloga?

MM2: Izkušnje so zelo različne. Imaš takšne, ki so zelo navdušeni, "kako dobro, da ste tukaj". Imam izkušnje, ko so mi rekli, a lahko počakate na naslednjo pacientko, ki je tudi albansko govoreča. In pričakujejo, da si ti tam, čeprav te je najela ena oseba pa jim potem narediš uslugo in so zelo navdušeni. Potem imaš druge primere, naj gospa kar sama vstopi, saj pa je v Sloveniji in se mora naučiti slovenskega jezika. Potem poveš, da gospa ampak mi smo tukaj zato, da pomagamo tako njej kot vam. So pa res čisto različni odzivi. Po večini ima pozitivne izkušnje, se pa kakšnih 10 procentov najde, da jim je vse odveč, tem je odveč, še, da v svojem jeziku govorijo. Ker ne vidijo to kot neko prednost, ker to povezujejo z lenobo, lena je, ne bo se naučila jezika. Ne vidijo to kot neko prednost, gospa je pripeljala medkulturnega mediatorja s sabo, torej želi, da opravljate vaše delo strokovno.

Priloga 2 - Intervju 2

Področje: Center za duševno zdravje. Intervjujanka: psihologinja

MM: Ali ste že kdaj slišali za medkulturno mediacijo?

P: Sem že slišala, vendar se z njo v praksi še nisem srečala.

MM: Torej veste, kaj je medkulturna mediacija?

P: Da.

MM: Ali ste mogoče že slišali, da obstaja usposabljanje za medkulturne mediatorje?

P: Za mediatorje na sploh vem, da obstaja usposabljanje, za medkulturne mediatorje pa s tem nisem seznanjena, tako da nisem še slišala, da obstaja prav za medkulturne mediatorje.

MM: Kaj pa si vi predstavljate, ko slišite izraz medkulturni mediator? Kaj mislite, da je v tem primeru drugače napram tolmaču oziroma kakšna je razlika med njima?

P: Verjetno pri medkulturni mediaciji, medkulturni mediator upošteva značilnosti posamezne kulture in potem to doda, nek prevod v nek kontekst postavi.

MM: Kaj mislite, zakaj ni toliko ozaveščanja o tem? Velikokrat sem se namreč srečala z ljudmi, ki še nikoli niso slišali za medkulturnega mediatorja oziroma nas po večini zamenjujejo s tolmači. Kaj mislite, da je ta ključni razlog, da ni potrebe po medkulturnih mediatorjih ali da preprosto ni dovolj ozaveščeno?

P: Jaz mislim, da potreba vsekakor obstaja, tudi pri nas jo vidimo. Po mojem mnenju ni dovolj ozaveščeno, ljudje niso toliko informirani o teh možnostih.

MM: Imate izkušnje z medkulturno mediacijo? Če da, kakšne?

P: Nimam izkušenj.

MM: Kaj pa vaše osebno mnenje, kaj mislite, ali zna biti tudi kakšna slabost pri tem, da je medkulturni mediator prisoten pri obravnavi? Ali vidite to samo kot nekakšen doprinos?

P: Pri tujejezičnih pacientih oziroma otrocih in njihovih starših vidim več plusov kot pa bi bilo lahko minusov, saj imamo res težave pri razumevanju. Težave imamo tudi, ker ne razumemo čisto njihove kulture, oni pa naše in se tukaj večkrat zataknejo. Morda kot minus, če bi kakšnemu staršu bilo neprijetno deliti kakšne informacije, ki bi jih delil samo s strokovnim delavcem ne pa tudi z osebno, ki je prisotna, kot je mediator. Vendar vidim veliko več plusov, saj imamo težave se sploh sporazumeti in opraviti pregled.

MM: Kako pa si pomagata, ko imate pred sabo tujgovorečega, npr. albansko govorečega, ker gre res za specifičen jezik, ki nima niti malo podobnosti s slovanskim jezikom?

P: Pri nas je tako, da večina ali pa veliko staršev, ki ne razumejo našega jezika pripeljejo na te preglede otrok, zraven nekoga, ki vsaj nekaj razume, torej kakšnega sorodnika, prijatelja, nekoga. Potem je pa tukaj spet težava, ker imam včasih vtis, da prevodi niso čisto ustrezni da se veliko s prevodom izgubi. Sploh pri manjših otrocih pri katerih nam je zelo pomembno kako stavek tvori in kaj točno je povedal pa se lahko veliko v teh prevodih izgubi. Včasih si pomagamo tudi s kakšnim prevajalnikom, če pridejo starši, ki nič ne razumejo pa niso pripeljali koga zraven, ki bi lahko malo pomagal pri prevodu. Tako, da na različne načine se potem znajdemo, kolikor se pač lahko.

MM: Ali mislite, da lahko potem vi dovolj kakovostno opravljate svoje delo, če si morate pomagati z Google prevajalnikom, za katerega vemo, da ni ravno najbolj zanesljiv? Glede na

to, kar ste povedali, predvidevam, da tudi kakšne starejše bratce ali sestre pripeljejo s sabo? Ali menite, da vaše delo ob tem trpi oziroma dejansko vi samo opravite svoje?

P: Jaz se trudim, da vseeno opravim toliko kvalitetno kolikor se da. Vsekakor pa mislim, tako kot sem rekla, da se nekatere stvari tudi izgubijo v primerjavi s starši in otroki, ki govorimo isti jezik, ki se razumemo, ti pregledi so po mojem mnenju bolj kvalitetni. Se pa res trudimo, da naredimo kolikor se pač da, da kvalitetno izpeljemo pregled ter da dobimo tiste stvari, ki jih pač lahko.

MM: Ali ste imeli kdaj kakšen primer, v katerem bi res lahko ocenili, da bi tisti trenutek nujno potrebovali medkulturnega mediatorja, vendar ga preprosto ni bilo na voljo? Ali je bila kdaj kakšna specifična situacija, da si niti z nekom, ki je bil zraven, niste mogli dovolj pomagati?

P: Več je bilo takšnih situacij, tako kot sem rekla, prevodi so včasih vprašljivi. Tudi osebe, ki jih pripeljejo s sabo, včasih ne znajo dobro slovenskega jezika, ne znajo dobro prevesti in se potem veliko stvari tudi izgubi. Tako da bi bilo, kar v večini primerov zelo dobrodošlo, da bi imeli nekoga, ki bi lahko bil zraven in prevajal ter morda postavil tudi, kulturno gledano, v njihov kontekst. Tudi pri samem svetovanju staršem oziroma svetovalnem delu se spopadamo s tem, morda nerazumevanjem druge kulture in da ne vemo katere stvari so tej drugi kulturi pomembne, na kakšen način nagovarjat stvari, ki jih mi vidimo. Tako lahko velikokrat na napačen, morda ne na napačen pač pa na drugačen način nagovorimo kot pa, če bi nekatere stvari vedeli, če bi imeli nekoga na kogar bi se lahko obrnili v takih primerih.

MM: Kaj menite, kdo bi moral biti oziroma kdo je zadolžen zato, da se te stvari priskrbijo?

P: Mislim, da bi se to moralo urediti na sistemski ravni, višje urejat, torej občina ali država, ker mi smo zelo nemočni. Mi vidimo neke potrebe, jih naslavljamo, tudi na vas sem se obrnila, iščemo neke rešitve ampak smo s sredstvi in vsem zelo omejeni glede tega. To področje v resnici ni urejeno, zato bi bilo potrebno, da se uredi. Potrebe se ves čas spreminjajo in veliko je sedaj tujejezičnih staršev in otrok in potrebe pri nas so res kar velike.

MM: Imate mogoče kakšne predloge za izboljšave? Kakšne ideje, na kakšen način vidite neko sodelovanje? Kaj bi bila za vas neka rešitev? Glede na to, koliko albanski družin imate, bi se vam zdelo smiselno, da imate zaposleno medkulturno mediatorko?

P: Zaenkrat bi bilo dovolj že to, da imamo nekoga na voljo, da določimo kdaj bodo ti pregledi oziroma da ko pride tisti dan nam bo nekdo na voljo. Da ta tisti dan pride, kar se dogovorimo

prej, da tudi staršem to povemo na kakšen način bi potekal pregled in da imamo takrat to možnost. Zdaj lahko vnaprej tako naredimo, da naročamo, smo nato pozorni.

MM: Koliko primerov albanskih družin imate? Glede na to, da se ukvarjate z otroki, koliko je procentualno ta potreba po medkulturnem mediatorju večja?

P: Kasneje dobite statistiko, saj številka nima v glavi in si ne bi upala kar na pamet reči, vendar sedaj čez poletje nismo imeli toliko, ker so bili tudi na počitnicah. Sedaj pa spet prihajajo, v prejšnjem tednu, sem imela od 14 pregledov, od tega sta bili dve albanski družini, potem pa se kakšen teden zgodi ko ni koga. Pa tudi sedaj jih je malo več, ker so ti poletni pregledi, ko bi morali sistematski pregledi že opravljeni pa so se malo zamaknili zaradi dopustov. Večina albanskih družin je bila takrat odsotnih pa smo jih sedaj obravnavali.

MM: Mislite, da bi v primeru, če se to uredi, bilo dovolj enkrat na teden imeti medkulturnega mediatorja? Ali ocenjujete, da je še to preveč oziroma bi ga potrebovali manj?

P: Odvisno od naših potreb, to je čisto sproti. Sedaj večkrat so otroci potem naročeni tudi na kontrolne pregled po sistematskem, saj tudi te preglede opravljamo. In tudi tukaj bi nam zelo koristil kakšen medkulturni mediator. Tako da res odvisno od naših potreb, po mojem odvisno od samega meseca ali pa tedna, kakor pride. Ampak to bi se tako lahko vedelo vnaprej kateri otroci bodo prišli, katere družine bodo prihajale in bi se lahko vnaprej usklajevali.

MM: Ali se vam zdi, da se odzivajo na ta vabila ali imate občutek, da se izogibajo?

P: Po mojih izkušnjah, se večinoma odzovejo in pridejo takrat ko jih vabimo. So tudi družine, ki se ne odzovejo ampak so tudi družine iz Slovenije, ki se ne odzovejo.

Priloga 3 - Intervju 3:

Področje: CVIU Velenje. Intervjuvanka: socialna delavka

MM: Ali ste že kdaj slišali za medkulturno mediacijo?

SD: Da, sem ujela to na socialnih omrežjih.

MM: Kaj si predstavljate, kdo je to medkulturni mediator?

SD: Jaz sem v bistvu šolska mediatorka in če to mediator kot tak vem kaj jaz počnem, to se pravi kako lupimo čebulo, kar verjetno veva obe za kaj se gre in to v šolskem prostoru. Medkulturni pa zagotovo med različnimi kulturami, da se poišče skupni jezik oziroma rešitev tista, ki jo človek nosi v sebi.

MM: Ali ste že kdaj slišali, da obstaja usposabljanje za medkulturne mediatorje?

SD: Ne, samo da obstaja medkulturni mediator.

MM: Kaj mislite, zakaj tega niste zasledili, ker ni takšne potrebe po medkulturnem mediatorju ali ker ni dovolj ozaveščeno?

SD: Lahko, da sem zasledila pa nisem bila dovolj pozorna, niti nisem iskala to. Ampak ko sem videla, da to obstaja, kot sme omenila na socialnih omrežjih, sem si mislila, očitno je to potrebno.

MM: Pa si znate predstavljati, kaj je razlika, saj npr. sama večkrat zaznam, da mešajo tolmača in medkulturnega mediatorja? Vidite razliko?

SD: Da.

MM: Ali ste vi osebno že kdaj sodelovali z medkulturno mediatorko? Če, da, kako pogosto sodelujete?

SD: Sedaj, če sem bolj natančna, potem sem jaz sodelovala bolj s prevajalko.

MM: Se pravi, da ste že imeli, npr. na kakšnih razgovorih zraven prevajalca?

Da.

MM: Ali morda vidite slabosti pri tem, da imate pri obravnavi prevajalca ali vidite to bolj kot prednost?

SD: V prvi vrsti prednost, ker je ravno ta nemoč, ko starši ne razumejo jezika in se ne znajo pogovarjati z nami. Mi pa smo v stiski, ker jim želimo predstaviti otroka oziroma njegovo stisko, ki jo doživlja pri nas, sploh kadar gre kaj narobe. Kadar je za pohvaliti se pravzaprav nekako sporazumemo, medtem ko kadar so težave, tam je pa zelo hudo, ker se ne da pogovarjati niti v angleščini, jaz pa ne znam njihovega jezika. Srbohrvaščina lažje gre, tam se lažje

pogovorimo, medtem ko pri teh, ki so iz Kosova, Albanije pa se ne da nič sporazumeti, samo na roke.

MM: Mislite, da je delo opravljeno dovolj kakovostno, če imate predstavo o tujgovorečem, če npr. o albansko govorečem? S čim si pomagata, če nimata prisotnega medkulturnega mediatorja oziroma prevajalca? Mislite, da lahko vaše delo opravljate dovolj kakovostno, če ni poskrbljeno za prevod?

SD: Zagotovo nas skrbi ali je bilo prav razumljeno. Sorojenci tudi pridejo kdaj, starejši brat, sestra ali kakšna sosedka, čeprav se včasih zgodi, da tista sosedka zna manj kot pa na primer mama. Imam pa eno izkušnjo, kjer je prišel prevajalec iz druge institucije iz srednje šole, ampak se mi zdi, da če ni nekakšne empatije oziroma če ne pozna sistema, torej našega šolanja in populacije, da ni bilo dobro prevajano. V bistvu ni znal starše prebuditi ali jim tako povedati kot je, verjetno mora to človek tudi poznati sistem ko prevaja, da ne gre zgolj za tiste stavke kot takšne ampak da pozna, ker smo le šola s posebnimi potrebami in tukaj verjetno starši bolj v zanikanju živijo kot naši, čeprav se tudi naši težko soočajo s takšnimi zadevami. Zato vidim, da je pomembno kdo prevaja.

MM: Torej ocenjujete, da ni dovolj, da gre na drugi strani samo za poznavanje jezika, ampak so potrebni tudi neki kulturni vidiki?

SD: Da, zelo. Tako se je pri nas izkazalo.

MM: Kje pa vidite mogoče slabost prisotnosti medkulturnega mediatorja?

SD: Sedaj, da bi bil samo prisoten ni slabost. Slabost je, kot sem že prej dejala, kdo je medkulturni mediator. Slabost pa ne, ker pri nas je dejstvo, ne vem ali se v drugih državah podobno dogaja, da pridejo v državo in sploh ne poznajo jezika in to je zanje sprejemljivo. Jaz si ne znam predstavljati, da bi šla živeti v Francijo in se ne bi naučila francoščine. Nas bolj skrbi kot starše, mi damo vse od sebe, da pride nekdo in prevaja. Starši pa se ne potrudijo, ne dajo vse od sebe, to tudi vidim, da je zanimiv pojav.

MM: Pri družinah, kjer imate prisotnega prevajalca oziroma medkulturnega mediatorja, ste vi pobudnik ali se tudi zgodi, da starši poskrbijo za ustreznega prevajalca?

SD: Do sedaj še nikoli zato niso poskrbeli starši.

MM: Ali imate veliko primerov albanskih družin?

SD: Da, vsako leto več.

MM: Bi lahko povedali procentualno, o kakšni številki govoriva?

SD: To pa težko, lahko pa vam priskrbim podatke, saj smo že imeli namen to pogledati, koliko je sedaj že tega.

MM: Kdo pa je po vaše zadolžen, da se uredi oziroma zagotovi prisotnost medkulturnega mediatorja? Se vam zdi, da ste vi tisti, ki morate poskrbeti za to, ali uporabnik? Ali pa je to že na kakšni drugi ravni?

SD: Zagotovo ne mi. Jaz mislim, da v prvi vrsti tisti, ki si izbere eno državo in gre v njo živeti mora on poskrbeti za te zadeve. Prijateljica živi v Nemčiji in mogla začeti učiti na šoli dokler ni znala jezika in naredila izpita. Tako se mi zdi, da bi moralo biti tudi pri nas. V začetku jaz zagotovo podpiram, da se jim pomaga, da se naredi baza podatkov, kje se lahko oni poslužijo pomoči dokler jezika ne znajo. Ampak to se mi zdi, da bi moralo biti breme uporabnika, torej tistega, ki to potrebuje.

MM: Ali ocenjujete, da se vaše delo dovolj kakovostno izvede v primeru družin, kjer ni sporazumevanja, ali mislite, da potem tudi vaše delo trpi zaradi tega, saj si morate pomagati s kakšnimi telefoni, z mlajšimi otroki itd.?

SD: Mi smo si v glavnem, vsaj pri teh rizičnih, vedno pomagali s pomočjo. Če se mene vpraša sem bila vedno zadovoljna, ker sem videla napredek in skrb starša.

MM: Ali bi vam bilo lažje opravljati delo pri tujejezičnih uporabnikih, če bi imeli možnost medkulturnega mediatorja?

SD: Sedaj pri nas šola sta dve področji, zdaj šola je pouk, kjer so grozne težave zaradi tega, drugo je pa kontakt s starši pa seveda tudi posledično z učencem. Pri pouku je zelo težko, sploh otroci, ki so s posebnimi potrebami, ki že imajo težave s samim jezikom potem pa še kakršnekoli, ali ima lažjo motnjo v duševnem razvoju ali celo zmerno potem pa še druge sposobnosti. Mogoče, če bi znali jezik tega ne bi bilo v takšnem obsegu. Za odpravljanje teh težav, ni lahko biti v razredu. Zdaj se postavlja vprašanje, če bi bil tam zraven prisoten medkulturni mediator. Sedaj po eni strani da, po drugi pa je potem vprašanje kdaj ga dati stran.

To je vedno tisto, ko se pripomoček otroku da, ponudi, bodisi ali nek spremljevalec ali je to prevajalec ali pa je to didaktični pripomoček. Vedno nastopi vprašanje kdaj mu to umakniti. Saj ko so kakšne stiske otroka, ki res ne zna jezika, če ima kakšnega sorojenca na šoli oziroma mu poiščemo nekoga v smislu tutorja, starejšega, ki mu kakšno stvar prevede. Ali pa tudi v razredu so takoj ustvarili mrežo, so mu prevedli ali pa pomagali. Včasih pa tudi ne veš ali otrok zaradi jezika ne razume in ne more napredovati ali gre za motnjo. Ker tudi motnje se nekoliko težje ocenjujejo, kar se vidi ko na primer rečejo, saj matematika pa gre. Lahko gre, lahko ne, ampak matematika mu lahko strašno dobro gre, ostala področja pa res ne.

Priloga 4 - Intervju 4:

Medkulturna mediatorka 2

MM1: Na katerih področjih imate največ izkušenj z mediiranjem?

MM2: Na področju zdravstva, šolstva, na področju upravnih zadev, to se pravi administrativna dela, tudi na področju sodstva, čeprav je tam bolj uradno in na področju socialnih zadev. Bolj kot ne na vseh področjih.

MM1: Ocenjujete, da bi se še kje druge potrebovali medkulturno mediatorstvo?

MM2: Medkulturno mediatorstvo se potrebuje vsepovsod, kjer se pride v stik na primer z albansko skupnostjo. Saj ko pride ena oseba iz Kosova, Albanije, Makedonije, torej albansko govoreča oseba, če so osredotočim na albanščino, se mora tretirati celostno. Torej on bo potreboval verjetno na vseh možnih področjih pomoč. Tako v šolstvu, ker bo otroka vpisal v šolo, na socialni, ker bo tam urejal neke socialne transferje, no ni nujno, da ureja samo socialne transferje, tam lahko ureja tudi druge zadeve za katere vsi trenutno vemo katere so. Na upravni enoti si mora urediti vizume, čisto vsepovsod se rabi. Pred kratkim so me povabili v Laško, kjer bo ena odpoved o pogodbi o zaposlitvi. Gospa je ves čas govorila, da je v bolniškem staležu, po drugi strani pa ni pošiljala bolniških listov in sedaj jo bodo odpustili. Tako da vsepovsod, tako kot deluje človek, z vsakimi institucijami s katerimi ima opravka, se povsod rabi medkulturni mediator, če želimo, da pride do pravične obravnave osebe.

MM1: Kolikor sem seznanjena, policija in sodišče nudita uradnega tolmača, za katerega oni poskrbijo. Kaj pravite na to, da v zdravstvu, kjer je na primer v obravnavi en otrok oziroma v šoli, kjer obravnavajo določene zadeve, pa za to ni poskrbljeno. Kakšno je vaše mnenje o tem?

MM2: Zdi se mi zelo pristransko urejeno. Kot ste omenili sodišče je poskrbelo, da spelje neko sodno zadevo od začetka do konca s pomočjo sodnega tolmača, ker jim je pomembno, da ujamejo čisto vsako besedo in vsako dejstvo pri določenih zadevah. Računajo na to, da ne bodo prevzeli odgovornosti nase in v končni fazi je to ugotovljena pravica z ustavo. Po drugi strani policija pa nudi tolmača ampak ni nujno, da je sodni tolmač je lahko tudi kakšen prevajalec, ki dokazuje, da zna dovolj jezika oziroma izpolnjuje kriterije, da lahko sodeluje s policijo in ne rabi biti striktno sodni tolmač, lahko je kdo drug, torej vseeno ga imajo v postopkih. Osebno sem bila priča tudi temu, da včasih na policiji izpeljujejo postopke brez tolmača in šele ko pride zadeva na sodišče si priskrbijo tolmača ali pa si kakšnega "athok" tolmača vzamejo ravno toliko, da se sporazumevajo in gre zadeva dalje ali pa kakšnega zaposlenega, lahko gre celo en navaden državljani prevajati. Medtem pa, tako kot ste rekli, šola in bolnica, torej v zdravstvu pa kljub temu, da je po ustavi, če se ne motim, to bi morala še enkrat preveriti, je en člen, ki izrecno govori o tem, da se mora osebi zagotoviti obravnavo v jeziku, ki ga razume.

MM1: Da obstaja to v zdravstvu, da morajo biti pacientu dejansko predane informacije v jeziku, ki ga razume.

MM2: Tam pa na žalost še dandanes ne priskrbijo človeka, ki bi res bil zato pristojen in da je dovolj zaupanja vredna oseba, da bi zagotovili čimbolj kvalitetno obravnavo in pravično v končni fazi. Mislim, da se to dogaja zaradi tega, ker se izogibajo, zanje nepotrebnim stroškom in kljub temu pa potem izkoriščajo delavce, ki jih imajo zaposlene (čistilke). Zadnjič ko sem se srečala z enim psihiatrom, ker smo velikokrat sodelovali z Vojnikom, pa mi pravi: O gospa X, kako ste, dolgo se že nismo videli? Pa sem mu odgovorila, da očitno me ne potrebujete več, čeprav vem, da imajo ogromno pacientov. Pa mi je povedal, veste kako smo to rešili sedaj, imamo eno zaposleno pri nas, ki nam pač prevaja ko imamo albanske paciente. Pa sem mu odgovorila, lepo, saj kaj pa bi lahko rekel, izpadeš kot pretenciozen, če bi rekla, da ni to to.

MM1: Ravno to je moje naslednje vprašanje: ali mislite, da lahko vsakdo opravlja delo medkulturnega mediatorja?

MM2: Osebno mislim, da je to tako velik specifičnost, da se tega ne more kar vsakdo lotevati. Absolutno ni jezik dovolj. Če ti poznaš samo jezik in nisi opremljen z nekaterimi drugimi veščinami s katerimi, ki pripomorejo k temu, da človeka obravnavaš celostno se mi zdi, da je potem boljše, da uporabljaš Google prevajalnik, kakor pa da imaš eno osebo, ki ti lahko naredi več škode kot pa koristi. Tako, da jaz sem pač tega mnjenja, da je potrebno veliko širine, veliko

empatije, ki jo mora ta človek v sebi imeti oziroma empatičen mora biti. Ne sme gojiti nekih osebnih zamer oziroma jih mora znati brzdati, ko pride na obravnavo. Ker če prideš prevajat z nekimi predsodki, na eni ali drugi strani, ne moreš si pomagati, da bi bil pristranski in pri medkulturni mediaciji, hočeš nočeš, moraš delovati na nek način nepristransko, čeprav tega absolutna ni nikoli. Strmiš pa vedno k temu, da si na strani tistega najšibkejšega člena.

MM1: Tudi v primeru, če je to uradna oseba?

MM2: Tudi, če je to uradna oseba da, definitivno.

MM1: Pa se pri vašem delu medkulturnega mediatorja kdaj srečujete s težavami? Na kakšno težavo kdaj naletite?

MM2: Mislim, da sem evolvirala, torej to pomeni, da prerasteš neko obdobje, da prerasteš neko osebnost. Ko sem bila na začetku svoje kariere, ko sem delala to medkulturno mediatorstvo, ko sploh dejansko nisem vedela, da delam to, se mi zdi, da sem ogromno enih takšnih napak naredila, da si danes ne bi mogla oprostiti. Točno to kar sem malo prej rekla, ne prepoznaš neke potrebe oziroma nimaš nekih finih veščin, ki jih je treba uporabljati oziroma, ki jih je treba imeti za opravljanje tega dela. Premalo si pozoren na občutljivost ene in druge stranke, preveč tehnično prevajaš, nisi v koru, v srži problema, nimaš dovolj širine, znanja, da bi obvladoval tisto mediacijo tako, da je volk sit in koza cela. Na začetku sem se zelo intuitivno delala, ni se velikokrat ponavljalo to, vendar vseeno je bilo včasih...ko je bila na primer prisotna še ena stranka, ne samo tista stranka, ki se ji je prevajalo oziroma mediiralo in je ta tretja še malo razumela slovenščino in je vmes prišla s takšnimi idejami, da jaz ne prevajam dobesedno to kar je on ali ona rekla oziroma, da pač povzamem in nekaj drugega povem. Čeprav dejansko sem si naredila povzetke in ne dobesedno prevedla tisto, kar mi je povedal, ker ne bi imelo nobenega smisla. Saj točno vemo, da ne moremo sedaj, zaradi česar tudi rečemo medkulturno mediatorstvo, ker ne moremo dobesedno prevajati, kar nek trenutek govori tista stranka. Ne govorim o tem, da moramo sedaj to predrugačiti ali pa dodajati ali pa karkoli, ampak je treba povedati na zelo razumen način in da je zraven tudi ta kulturna nota, da druga stranka razume zakaj gre. Ker, če jaz prevajam nek kulturni pojav in če prevajam to tako kot je in če njim ni znan ta pojav si niti ne bi mogli to razložiti in bi morda sprožili še nek dodaten nesporazum. Zato približam te besede, ohranim bistvo ampak ga podam na zelo razumljiv način.

MM1: Medkulturna mediacija je dokaj nova stvar oziroma se je vsaj sedaj začelo o tem ozaveščati. Se vam zdi, da je dovolj ozaveščanja o medkulturni mediaciji ali se vam zdi da tega

malo manjka, ker še vedno slišim, da se medkulturne mediatorke srečujejo s tem, da nekam pridejo, do neke ustanove in jih zaposleni vprašajo, kaj je medkulturni mediator. Kaj vi menite?

MM2: Menim, da je ta medkulturna mediacija še vedno na začetku prepoznavanja. Ni še tam, seveda niti ne more biti, ker smo komaj pred dvema letoma nekje začeli s tem in ni dovolj prepoznavno. Zdi se mi tudi, da medkulturni mediatorji včasih, ne vem mogoče je to samo moj občutek, se ne postavijo dovolj pokončno za tisto svojo vlogo, ki jo imajo. Vsaj meni se zdi, kot da ne zagovarjajo dovolj ta pojem medkulturnega mediatorstva, da rečejo, da so samo prevajalec, to je premalo. Vsaj meni se zdi tako, ker smo delali že od samega začetka in vem k čemu stremimo. Velikokrat sem tudi slišala, da rečejo samo prevajalka sem ali pa jo oni tako imenujejo. Prevajalka je čisto zgrešen pojem, če želijo, do potankosti vedeti, kaj to pomeni, ker prevajalec je tisti, ki se ukvarja samo s prevajanjem literature ali pa besedil. Tukaj pa je dejansko neko tolmačenje, neka interpretacija jezika in nikakor ni zgolj prevajanje. Vendar smo bili vajeni tega izraza in ga ljudje razumejo, tako ena in druga stran, toda, če želimo, da medkulturna mediacija še bolj zasede mesto med poklici pa moramo biti tudi medkulturni mediatorji bolj odločni pri svojem pristopu, da pojasnimo kdo smo. Čeprav včasih niti nimajo časa, da ti prisluhnejo pa rečejo samo v redu, samo, da zaključimo s tem.

MM1: Pa ste vi osebno že kdaj naleteli na kakšno institucijo, kjer so vam postavili to vprašanje?

MM2: Da, vse več. Jaz res na veliko promoviram medkulturno mediacijo kamorkoli grem, samo na sodišču ne govorim o tem. Jaz celo na policiji povem, da je to bolj kot ne medkulturna mediacija kakor pa samo eno tolmačenje, čeprav na policiji se je res treba striktno držati, ker je tam pomembno kako izgovori neko besedo, zakaj je tako izgovorjeno. Ampak na primer pri teh postopkih, ki se dogajajo na Centru za socialno delo, na šoli, na Centrih za krepitev zdravja, v zdravstvu na sploh, v varnih domovih, v kriznih centrih, tukaj pa res, res, striktno povem, da jaz nisem kot tolmačka, kot uradna tolmačka, čeprav so me povabili zaradi postopka ampak jim dodatno rečem, danes sem bolj kot ne medkulturna mediatorka. Potem oni že pri mojem delu prepoznajo, da to ni neko tolmačenje ampak dejansko moraš imeti neko širino, neko poznavanje, empatija je pa sploh potrebna za opravljanje tega dela, da znaš obvladovati situacijo, ker so to občutljivi primeri. Predvsem nas kličejo takrat ko je res problem, saj drugače tam ne bi bili potrebni tam.

MM1: Kje pa ocenjujete, da je največja potreba, da bi se ta poklic sistematiziral in bi bilo razpisano delovno mesto?

MM2: Prvo kot prvo center za socialno delo, kjer imajo tudi oddelek za psihosocialno pomoč oseb, za na primer družino, ki je v stiski. Velikokrat rečejo, saj ga bomo napotili na program za pridobivanje mehkih veščin oziroma socialnih veščin, nekaj takšnega, pa za nenasilno komunikacijo. Kaj to pomeni, mislim na kakšen način boste to podali neki albansko govoreči osebi? To je po mojem mnenju zelo občutljiva zadeva, v mojih očeh, ti moraš dejansko pripeljati človeka do te točke, da on dejansko razume zakaj to počne. Lahko imaš super program ampak on ne bo niti malo razumel zakaj se gre. Potem pa šole, za šole je nujno, da zaposlijo enega medkulturnega mediatorja. Potrebujejo jih več, ampak vsaj enega, čeprav tisti bo "nastradal", če lahko tako povem, ker bo deklica za vse. In za starše in za otroke in za učitelje ker ga bodo skozi vlekli za rokav, še za najbolj banalne stvari: zakaj ne prinesejo copate v šolo/zakaj nimajo v peresnici...ne vem/zakaj nima knjig v torbi. Ampak to pa se mi zdi nujno potrebno, da vsaj imajo starši in učitelji in šolsko osebje, da imajo en skupen jezik, da se znajo sporazumevati med sabo. Da ne pride zaradi malenkosti, brez potrebe do nekega konflikta ali pritiska v šoli. Šolstvo, zdravstvo, da ne omenim zdravstvo, to je tako široko področje. Pa Center za krepitev zdravja, ki ponuja takšne in drugačne programe, potem pa so oddelki za psihiatrijo, za tam se mi zdi, da sploh ne dobijo, ljudje niso deležni niti ne upajo iti ali pa jih vzamejo in jih...ne vem sploh se ne bom spustila v to. Ali pa za te akutne zadeve recimo, čisto vsak oddelek bi moral imeti nekoga, če hočejo, da zadeve tečejo gladko. Vem, da je zalogaj za državo, da odpre eno takšno delovno mesto, to pomeni dodatno plačo ampak na dolgi rok mislim, da se uredi veliko zadev na takšni podlagi.

MM1: Kdo pa vas največkrat pokliče? So to uporabniki ali so to dejansko strokovne osebe?

MM2: Mene bolj kot ne, kličejo strokovne osebe, ker za uporabnike predstavljam velik finančni strošek in se mi zato izogibajo. In jaz iskreno tudi nimam tega časa, da bi e odzvala čisto na vsako željo stranke, ker bi morala biti vsak dan nekje z nekom. Tako, da na takšen način sem se tudi izognila temu, ne morem se raztrgati. Je pa res, da me bolj kot ne kličejo strokovne osebe in zadnje čase se mi zdi, da je takšen naval.

MM1: Kaj menite, kaj bi bilo drugače, če bi se medkulturna mediacija sistematizirala? Saj sva se že dotaknili te teme, a me vseeno zanima, kaj konkretno bi to predstavljalo za vas?

MM2: Mislim, da bi se stopnja nestrpnosti zelo znižala, izognili bi se nepotrebnim komplikacijam in konfliktom, hkrati pa bi končno vsi prišli do pravične obravnave, po eni strani uporabniki, po drugi strani pa bi bilo lažje delo imele tudi strokovne osebe.

MM1: Se pravi korist v obeh smeri? Lahko zaključiva še s predlogi za izboljšave? Kaj so vaši predlogi, kaj vi vidite kot en možen način, da bi se te stvari uredile?

MM2: Meni se zdi najbolj idealno, da se odpre to kot neko delovno mesto, da je tudi pošteno plačano zaradi tega, ker je to zelo specifično delo in ga ne moremo enačiti z drugimi, vem ker sama to delam in vem, da je človek čisto izčrpan od tega dela. Delo z ljudmi in hkrati s tolmačenjem in dejansko posojati svoje telo in svoja čustva in svoje bistvo, da se dve stranki oziroma dva uporabnika sporazumeta, to je zelo izčrpno delo. Zato bi bilo pošteno, da je pošteno plačano. In za pošteno plačilo bi bili mogoče res se ljudje pripravljene izobraževati in bi se dejansko predali temu delu. Da bi se pač spodbujalo ljudi k temu. Pomembna je notranja motivacija ampak če se pomaga še z zunanjo motivacijo bi bila to idealna kombinacija.

MM1: Mislim, da ta poklic ni dovolj ovrednoten, ljudje na drugi strani ne vidijo te teže in odgovornosti, ki jo prevzame medkulturni mediator.

MM2: Na žalost ne, da ne prepoznajo te potrebe ampak je tukaj, vsaj v mojih očeh, ne morem da bi to obšla, se mi zdi, da je tukaj še vedno polno predsodkov in zamer, ki niso čisto osebne ali pa mogoče tudi, ki potem reflektirajo na drugo stran. Tudi če potrebujejo nekoga, rečejo ne sami bomo delali ali pač ne bomo jim ponujali še tega, ker se jim zdi, da jim je vse nudeno na pladnju. Mogoče se motim ampak...

MM1: Gledajo na to kot na neko opornico oziroma nek pripomoček zanje, a ne vidijo, da je to konkreten pripomoček za strokovne osebe.

MM2: Tako in mogoče celo pomislijo na to, to sem tudi doživela, da potem, če se to tako uredi, potem pa se njim ne bo treba prilagajati, se jim ne bo treba učiti jezika, da bodo vedno čakali na nekoga. Ampak mislim, da sploh ni pri tem problem, ne tiči tukaj problem. Vsak človek si želi biti samostojen in ne čakati, kdaj bo kdo imel čas, da za njega nekaj naredi ali pa prevaja. Ampak jaz ne verjamem v to ampak na žalost imamo takšne in drugačne osebe.

Priloga 5 - Intervju 5:

Medkulturna mediatorica 3

MM1: Koliko časa že delate kot medkulturna mediatorica?

MM2: Mislim, da bo sedaj že peto leto, torej dobrih pet let bi rekla.

MM1: Na katerih področjih pa imate največ izkušenj z mediiranjem?

MM2: V bistvo ko sem začela, sem začela z mediiranjem v zdravstvu, ampak približno toliko časa sedaj mediiram po šolah, tako da bi lahko rekla, da je sedaj to enakovredno.

MM1: Kaj pa, če se poglobimo v zdravstvo, čeprav gre za široko področje, ampak je kakšno specifično področje, kjer je malo večja potreba?

MM2: Osebno sem mela veliko obravnav v razvojni ambulanti in v dispanzerju za mentalno zdravje. V razvojni ambulanti predvsem z otroki, ki imajo različne težave na področju razvoja, tudi duševnega zdravja. Potem pa tudi v porodnišnici oziroma pri ginekoloških pregledih in pri splošnih, družinskih zdravnikih. Ampak razvojna ambulanta je pri meni najbolj izstopala.

MM1: Kaj pa vrtci? Ali pa v primerih, ko se otroke usmeri v kakšne prilagojene programe?

MM2: Na podlagi tega sem pa tudi sodelovala z vrtci, ko je bilo treba na primer staršem predstaviti vrtec, ki je namenjen za otroke s posebnimi potrebami, zaradi tega ker so bili starši večinoma odklonilni. In je potem dobro, da jim nekdo predstavi, kako to izgleda, tako da na takšen način se vzpostavlja tudi ta interakcija oziroma sodelovanje. Pa tudi potem ko so bili otroci že vključeni so imeli kakšne sestanke, da bi se pač pogovorili o napredku oziroma tudi o kakšni osnovni stvareh, kaj je treba prinesiti, na kaj je treba biti pozoren, na primer tudi doma, itd.

MM1: Vidite ključno razliko med tolmačenjem in medkulturno mediacijo? Zakaj ne bi na primer v razvojni ambulanti mogel nastopati tolmač?

MM2: Tolmač bi verjetno samo tolmačil tisto, kar je bilo povedano, dobesedno, medkulturni mediator pa res pojasnjuje, razlaga in tudi mora imeti čut zato, da vidi kdaj na primer oseba ni razumela vse teh nekih diagnoz, stanj in terminov ali pa tudi situacij. Potem pač mora res znati prilagoditi komunikacijo na primer staršem, ki so tudi velikokrat neizobraženi in nimajo določenih znanj in se niso nikoli srečali s takimi situacijami, niti ne vedo kako poteka zdravljenje, sistem tukaj. In jim je treba res na njim prilagojen način razložiti stvari, torej pojasniti in ne tolmačiti ampak pojasniti.

MM1: Torej to je ta ključna naloga medkulturnega mediatorja?

MM2: Da tako, da ni tam samo kot neka profesionalna oseba ampak mora imeti zraven vklopljen ta človeški faktor, da prepoznava čustvene potrebe udeležencev.

MM1: Povedali ste, da imate največ izkušenj v šolstvu in zdravstvu. Kje ocenjujete, da bi še bila potreba, da se vpeljejo medkulturni mediatorji?

MM2: Mislim, da bi bilo primerno, da bi tudi mestna občina imela neko svojo skupino kvalificiranih medkulturnih mediatorjev, ki bi potem lahko bili na voljo ali na upravni enoti ali na centrih za socialno delo, zavodih za zaposlovanje, na uradih za delo in pa tudi na teh tečajih, kjer poteka začetna integracija priseljencev. Če bi izstopale kakšne skupine, ki bi bile na primer pretežno albanske, da bi tam bili tudi medkulturni mediatorji, ker veliko oseb predvsem s Kosova se ne morejo učiti jezika na enak način kot drugi, ker so neizobraženi, mogoče tudi nepismeni ali pa so prisotne kakšne druge omejitve oziroma ovire. Kakorkoli že, ta stil učenja ni za vsakogar in medkulturni mediator bi tukaj pomagal že s tem, da jim prevaja, razlaga, itd. Tako, da mislim, da je občina tukaj ključna, da bi občina na lokalni ravni zagotovila nek sistem financiranja medkulturnega mediatorja. Odvisno kako je velika občina, kako so velike potrebe in potem da lahko ta medkulturni mediator deluje na več področjih.

MM1: Se pravi, če vas prav razumem – če je potreba na upravni enoti, da je na občini nekdo, ki se ga lahko pošlje na upravno enoto?

MM2: Da, zdaj sicer odvisno, če je takšna občina, da imajo vsi res velike potrebe potem bi bilo verjetno primerno, da imajo šole enega svojega, zdravstveni dom enega svojega, recimo to bi bilo idealno. Ampak, ker je tukaj problem financiranja pa bi lahko vsaj to na nek način funkcioniralo.

MM1: S kakšnimi težavami se kot medkulturna mediatorja srečujete?

MM2: Mogoče predvsem to, moja funkcija kdaj nekaterim ni čisto jasna in pač vsi te imajo samo, pa ne da je to kaj slabega, za prevajalko in te enačijo mogoče tudi z neko prijateljico ali prijateljem, ki pride s to osebo in se mi zdi, da niti ne vejo kaj je sedaj medkulturni mediator. Aha prevajalec v redu in mogoče se niti ne zavedajo te pomembnosti, da sem tam tako za njih kakor pa za tisto osebo oziroma priseljenca. Ampak to so sedaj čisto takšne minimalne, ne bi rekla temu niti težave. Sedaj nimam več težav, ker je del mojega financiranja je s strani mestne občine, in tudi ko grem na šole, vedo od kod prihajam in za njih sem nekako enakovredna njim, tem strokovnim delavcem. Drugje, če grem pa z nekom, v bistvu v prostem času bom temu tako

rekla pa je nekako to enačenje s prevajalci, ki hodijo sedaj tu v našem kraju, vsak drugi je namreč prevajalec. Ta način pogovarjanja v smislu, da se pogovarjajo s tabo v smislu, da ti nisi toliko kompetenten potem pa se pač ti pokažeš oziroma dokažeš, da si enako strokoven kot ta oseba in potem se nekako stvari tudi normalizirajo oziroma je takšna interakcija potem strokovna naprej.

MM1: Ali ste imeli kakšen konkreten primer z neko institucijo, ki je zelo grdo sprejela, da ste vi tam kot medkulturni mediator? So morda vzeli to kot neko lenobo uporabnika in ne kot nekaj pozitivnega?

MM2: Da bi prav s posebno institucijo imela težave ne, mogoče z določenimi osebami, ki imajo neko svoje osebno mnenje. Tudi na primer kakšni zdravniki, ki potem komentirajo zakaj se ta oseba še ni naučila slovensko ali pa v šolah na primer kakšne osebe, ki nimajo toliko tega nekega uvida in potem rečejo, kako se ne morejo doma malo pogovarjati slovensko in kako ne morejo brati otrokom in kako ne morejo pomagati pri nalogah. Ali pa saj so tečaji, na Ljudski imajo tečaje pa naj gredo in se bodo naučili in potem slišiš takšne komentarji od bolj omejenih ljudi. Tako, da ne toliko v institucijah kot pa od določenih ljudi.

MM1: Torej lahko govorimo o posameznikih, ne pa institucijah?

MM2: Da. Da bi pa rekla za kakšno institucijo, tam me pa res niso sprejeli pa ne bi mogla reči.

MM1: Se vam zdi, da ko pridete nekam in se predstavite kot medkulturna mediatorica, vsi vedo, za kaj gre ali morate tudi to razložiti?

MM2: Zdaj večinoma vedo, na začetku pa je bilo malo tega, aha medkulturni mediator, aha, in potem sem dojela, da mogoče ni bilo to čisto dojetje in sem omenila še zakaj sem sploh tam. Ampak se mi zdi, da je ta termin sedaj pri nas, v našem kraju, postal poznan, ker se tudi veliko govori o tem. Tudi šole same so želele imeti medkulturnega mediatorja, tako da ta termin se kar uporablja.

MM1: Kaj bi se pa po vašem mnenju spremenilo, če bi se poklic medkulturnega mediatorja sistematiziral? Kaj bi to za vas pomenilo oziroma nasploh za medkulturno mediacijo?

MM2: Mogoče bi se predvsem izluščilo, da ne bi bilo več teh »kao« tolmačev, ki delajo kdaj tudi škodo ljudem. Ti jim v bistvu jemljejo denar za neopravljeno delo, če bi mogoče vsaj opravili delo vsaj kakor je potrebno, ni zadržkov, če se nekdo z nekom dogovori naj se. Ampak

so potem težave, izkoriščanje, itd. Tako da to bi se definitivno zmanjšalo. Potem pa tudi poklic bi bil, kako naj rečem, njegova strokovnost bi bila veliko večja. Za tistega, ki bi bil medkulturni mediator bi ljudje že vedeli, da je usposobljen in bi ga mogoče tudi tretirali enako kot tretirajo svoje sodelavce, druge strokovne delavce in ne bi bilo občutiti v smislu, da je to neka prijateljica oziroma prijatelj od osebe ampak bi bilo delo cenjeno. Jaz bi občutila, da moje delo dejansko prinaša neko korist oziroma da dejansko počnem nekaj pomembnega. Saj tudi tako vem, da počnem ampak konec koncev vseeno počnem nekaj, kar ni čisto oprijemljivo in to da si jaz rečem, da sem medkulturna mediatorica je v redu ampak hotela bi biti cenjena zato. Nekako bi se tudi sama počutila boljše in za vse vpletene bi bilo boljše, ker bi se izluščili tisti, ki niso toliko strokovni in tisti, ki to res želijo početi, saj moraš imeti veliko željo rad delati z ljudmi, ker zna biti tudi kdaj naporno in ni vse samo tako medkulturno.

MM1: Ali se vam zdi, da je dovolj, da postaneš medkulturni mediator zgolj s poznavanjem obeh jezikov? Kakšno je vaše mnenje glede tega?

MM2: Nikakor ne. Mogoče tudi jaz na začetku nisem točno vedela, medkulturna mediatorica, v redu znam oba jezika, znam komunicirati imam to neko karizmo, znam se pogajati, v redu mogoče je to to. Ampak vsekakor ne, mogoče sedaj lahko rečem, da se mi zdi, da dobro opravljam svoje delo pa tudi vem česa ne opravljam dobro, se pravi imam tudi ta uvid kritike. Mogoče pa nekdo, ki nima teh osebnostnih lastnosti in samo pozna oba jezika ne bi zdržal, mogoče kakšno leto, če bi opravljal delo samo tako čisto malo po potrebi sem in tja, ampak da bi pa prav to delal pa mislim, da ne bi zdržal. Zaradi vseh pritiskov, tudi s strani teh priseljencev, ki v bistvu rabijo pomoč ampak včasih ne vedo da prestopajo nekatere meje in to lahko postane zelo težko prenašati. In če nisi dovolj osebnostno močen in si ne znaš postaviti mej in nimaš teh nekih kompetenc res ne moreš tega poklica opravljal dalj časa. Lahko za krajšo dobo ampak več let pa ne, ker res je prenaporno pa tudi, ker se zavedaš, da si lahko del neke spremembe in da ne opravljaš delo samo za eno uro in greš ampak lahko vplivaš na življenje drugih. Lahko prispevaš k temu, da boš izboljšal okolje v katerem sam živiš in je to delo veliko več kot samo tolmačenje.

MM1: Torej ocenjujete, da je tudi izobrazba pomembna in da ne more tega vsakdo opravljal? Kakor opisujete, delate s šolami, z zdravstvom, za kar je treba imeti neko splošno razgledanost. Ali je to vseeno?

MM2: Da neka splošna razgledanost. Treba pa je tudi vedeti, da kdaj ne veš vsega in ne smeš potem preveč govoriti o nečem kar ne veš, lahko pa suvereno rečeš, da se boš pozanimal in se na takšen način ves čas učiš, izobražuješ in vsak dan spoznavаш nekaj novega. Toda brez tega, da bi imel nek temelj je pa res težko, tako da definitivno mora biti, mogoče ne tako visoko izobražena oseba, vendar razgledana in odprtega uma in dojemljiva, da se lahko ves čas sproti uči. Saj nič ni narobe s tem, da nečesa ne veš, če pa znaš poiskati informacije hitro rešiš zadevo in je potem to čisto v redu.

MM1: Kdo pa vas največkrat pokliče – uporabniki ali institucije?

MM2: Sedaj v bistvu institucije, me tudi uporabniki ampak več institucije, ker sem financirana preko občine.

MM1: Kako vas navadno sprejmejo uradne osebe, ko poveste, kdo ste? Opažate kakšne neformalne nianse tega odnosa, ko se predstavite in poveste, kakšna je vaša vloga? Ali jim je to v redu ali vzamejo to v smislu »spet je prišla ena lena oseba, ki si ne želi učiti jezika«?

MM2: Moram reči, da v šolah me sprejmejo zelo hvaležno, odprtih rok. Mogoče je kdaj težava s kakšno osebo, ki ima osebne predsodke, nikoli pa ni to na meni izraženo negativno. Me cenijo in večinoma so zelo hvaležni še posebej, da je to brezplačno za njih in da vedo, da bodo informacije res posredovane. Ker velikokrat kontaktirajo kakšnega prijatelja ali pa kakšno prevajalko pa vseeno informacije niso bile ustrezno podane in potem pride do kakšni nesporazumov. Pri meni pa imajo večji občutek sigurnosti, tako da mogoče že zaradi tega, ker vedo, da če sem pa iz Ljudske univerze sem pa sigurno v redu. Drugje pa tudi, sedaj tako nimam več veliko tega, da bi se morala nekako dokazati, moja vloga je večinoma v redu sprejeta. Spet kakor sem dejala obstajajo kakšni primeri, kjer je zaznati to, da jim ni čisto v redu, da nekdo ima te bonitete, zakaj pa imajo sedaj samo albanski priseljenci to možnost, to je zaznati kje ampak niso tako pogosti primeri.

MM1: Kakšno pa je vaše mnenje glede tega, zakaj ima samo albanska skupnost to možnost? Kako vi gledate na to?

MM2: Tudi jaz sem prej mogoče kdaj pomislila, zakaj, včasih sem se tudi počutila, da delam nekaj v kar ne verjamem tako, ker sem dobivala toliko informacij od ostali, v smislu zakaj imajo oni nekaj več. Potem sem tudi sama videla osebe, ki se res niso trudile dovolj pa so imele dovolj priložnosti ampak potem ko delaš malo na sebi in ko se malo znebiš tega obsojanja in

posploševanja in tudi dojameš, saj tudi jaz sem Albanka in moji starši so tudi že petdeset let tukaj in še vedno ne znajo dobro slovensko, govorijo in vse super ampak ne znajo pa dobro, zelo dobro slovensko. Tako, da se nekako zavedam, da Albanci niso kot drugi priseljenci, samo zato, ker so dosti bližje še to ne pomeni, da ne izstopajo. Dejstvo je, da izstopajo, jezik je povsem drugačen, tudi mogoče kakšne kulturne razlike, itd. Mogoče, če bi prišli Afričani sem bi vsi vedeli, aha to so pa res druga kultura, tako pa si mislijo pa saj so tukaj blizu in ne dojamejo toliko, da je to res čisto drugačna kultura, drugače razmišljajo, druge prioritete imajo. Ne moreš jim reči, zdaj morate pa tako in tako, drugo življenje imajo. Jaz vem, da to ne bo trajalo večno, da ne bodo vedno imeli teh bonitet, ker se bodo verjetno tudi oni sami integrirali, otroci bodo zrastle in bodo oni njihovi tolmači, kar sicer tudi ni v redu ampak tako se ljudje znajdejo. In mislim, da bo tako tudi potem kasneje ampak sedaj je problem in medkulturna mediacija je odgovor na ta problem. Ne vem kaj bo čez deset let ampak trenutno se mi zdi to skorajda edina možnost, da se s temi skupinami dela. Ne da se jih sili v tečaje, ker četudi bodo šli, ker četudi naredijo A1 bodo na istem. Ona še vedno ne bo hodila na govorilne, še vedno ne bo znala dovolj, da gre k ginekologu, tako da samo papir bo imela.

MM1: Imate kakšno idejo za izboljšanje? Kaj bi bila vaša konkretna ideja, da bi se lahko ta poklic sistematiziral?

MM2: Mogoče, da bi se začel promovirati ta poklic, ne samo za tiste, ki želijo postati medkulturni mediator ampak tudi za vse druge. Da bi vse te ustanove, ki delajo s priseljenci začele dojemati medkulturnega mediatorja kot kar je, da bi sploh poznali ta poklic. Torej promocija ter da se bi ta poklic cenil, da je vreden. Kakor sem slišala, da naj bi to bilo v obliki javnih del, grozno, upam, da se to ne zgodi, ker se s tem kažejo na to, no saj ni nič narobe z javnimi deli ampak to ni niso neka administrativna dela, da ti zлагаš po vrstnem redu papirje, gre dejansko zato, da imaš življenje enega otroka, skorajda v rokah, ker je od tebe odvisno kako boš ti pojasnil staršu, kako je pomembno, da gre k psihologu, zakaj, itd. To bi si želela, da vsi, ki delajo s priseljenci spoznali poklic medkulturnega mediatorja, ker bi se potem mogoče tudi pogovarjali med sabo in ozaveščali in bi nekako želeli imeti to osebo.

Priloga 6 - Intervju 6:

Področje: Razvojna ambulanta z vključenim centrom za zgodnjo obravnavo

Intervjuvanka: socialna delavka

MM: Zanima me, ali ste že kdaj slišali za medkulturno mediacijo? Vam je ta pojem znan?

SD: Pojem mi je znan ravno iz tega, da sem srečevala tukaj v zdravstvenem domu s projektom, ki so ga imeli takrat na Ljudski univerzi. Nekaj malega smo mogoče slišali tudi že na fakulteti, vendar to še ni bilo kot medkulturna mediacija ampak bolj v smislu etično kulturnega socialnega dela.

MM: Bi znali opisati razliko med tolmačem in medkulturnim mediatorjem? Kaj se vam zdi, da je ključna razlika?

SD: Ključna razlika se mi zdi še ena, bi rekla dodatna komponenta, to je poznavanje neke kulture in bi rekla, da ta potem ta, tako si jaz predstavljam, medkulturni mediator prevaja, ne bolje ampak ne bolj široko, bolj široko v smislu teh čustvenih in razumevajočih komponent. Ne more prevajati dobesedno. Vemo kakšne so težave s prevajanjem mogoče kakšnih naših pregovorov ali rekov, ki sploh niso logični. Angleži na primer rečejo, da dežuje pse in mačke, pri nas rečejo, da dežuje kot iz škafo, to je mogoče tista kulturna komponenta. Sedaj govorimo o čisto osnovni kulturni komponenti ampak kulturna komponenta glede čustev pa je še toliko bolj pomembna, kako nekaj predstaviti družini, da bo to razumela in da bo to začutila kaj ji želimo povedati. Pa da potem tudi vi mogoče znate te stvari poudariti na tistih področjih, ki so za tisto kulturo pomembna, karkoli že to je. Eno je prevajanje oziroma tolmačenje nekih navodil oziroma osnovnega dokumenta, nekaj pa je mogoče prevajanje leposlovja, ko moraš prevesti pesem in ne samo besede ampak tako, da bo bralec v drugem jeziku še vedno začutil tista čustva, ki jih je hotel povedati pisatelj.

MM: Pa ste vedeli, da obstaja usposabljanje za medkulturne mediatorje?

SD: Mislim, da sem enkrat brala, da obstaja neka nacionalna poklicna kvalifikacija, če se ne motim.

MM: Se vam zdi, da je dovolj ozaveščenosti glede tega?

SD: Ne premalo. Mi ne vemo kje bi te medkulturne mediatorje našli. Bom kar povedala po pravici, v Celju imamo izkušnjo, ravno zaradi te Ljudske univerze in tega, drugače sploh ne bi vedeli kje in kako to najti in bi preprosto pogledali po seznamu sodnih tolmačev.

MM: Torej tudi vi opazate, da je težava v ozaveščanju, da je podanih premalo informacij? Ker se na žalost še vedno srečujemo s tem, da nas vprašajo, kaj pa je medkulturni mediator, saj se niso srečali z izrazom.

MM: Vi konkretno imate izkušnje z medkulturno mediacijo? Sodelujete s kakšno medkulturno mediatorko?

SD: Kot sem že povedala, smo sodelovali v sklopu te Ljudske univerze, takrat smo sodelovali tudi z vami in še z dvema medkulturnima mediatorkama. Sedaj pa ko se je ta projekt iztekla pa smo zaprosili v našem zdravstvenem domu poslovni kolegij, če nam odobri financiranje.

MM: Kako pa so se odzvali? So za? Navadno se namreč vse zaključi pri financah.

SD: Ravno zato smo morali to zelo spretno izvesti. Ko sem recimo dala prošnjo na poslovni kolegij, sem dobila kar nekaj povratnih informacij, tudi negativne (a sedaj jim bomo pa še to prevajali, saj se ne bodo nikoli naučili slovensko; ti sploh veš kaj delaš s tem), tudi znotraj našega tima je bilo kar nekaj ogorčenja, to je bila ena taka negativna zadeva. Smo pa potem vseeno, ker sem vedela, da za vsako terapijo, za vsako zadevo zagotovo ni toliko sredstev, smo potem rekli res za te sestanke multidisciplinarnega tima pa morda res takšne pomembne preglede. Ne za vsak kontrolni pregled ampak morda za vsak tretji kontrolni pregled ali nekaj v tem smislu, kadar moramo staršem res dati kakšna navodila ali pa povratno informacijo, da bodo sploh razumeli otrokove diagnoze, primanjkljaje, namen nekih pomoči. To sem nekako upala, da to pa bomo dobili financirano. Redne tedenske terapije oziroma terapije na 14 dni pa še vedno potekajo s pomočjo Google prevajalnika, s kriljenjem ali pa da starši pač znajo nekaj mešanice angleščine ali srbohrvaščine.

MM: Ali glede na vaša opažanja in uporabnike menite, da bi vsaj enkrat tedensko potrebovali medkulturnega mediatorja? Je toliko uporabnikov?

SD: Stoprocentno bi ga enkrat tedensko potrebovali. Tukaj že imam neke nove delovne naloge. Gospodični iz vrtca, zadnjič ko je ena medkulturna mediatorka sodelovala na sestanku multidisciplinarnega tima, je bilo zelo všeč in so kar sami rekli, da bi želeli tudi, da bi to pri nekomu novemu, ki ga še nisem vabila, uporabili. Sem pa vrtcu tudi ponudila, da jim lahko posredujem kontakt in da se oni sami poskušajo obrniti na vas. Ker nenazadnje v vrtcu vem, da imajo roditeljske sestanke, evalvacijske sestanke, individualiziran program, kjer predstavijo cilje in se mi zdi, da bi se tukaj skoraj morali posluževati medkulturnega mediatorja, kot to na primer vem za Celjske vrtce.

MM: Res je, ko je bila možnost preko Ljudske univerze, je bilo ogromno tega, vendar se mi zdi, da se pri financah potem to vse zaključi. Velikokrat mislijo, da je to neko prostovoljno delo

in opažamo, da je velikokrat tudi premalo cenjeno. Je pa ogromna odgovornost, saj moraš kot medkulturni mediator človeku znati približati situacijo, sploh v takšnih specifičnih primerih, kakor jih imate na primer vi.

SD: No mi smo potem predlagali te tri medkulturne mediatorke s katerimi smo že sodelovali, potem pa sem izvedela, ko je poslovni kolegij že odobril, da so tudi na Centru za krepitev zdravja eno od medkulturnih mediatork že imeli in da že ima podpisano pogodbo in da naj kar z njo nadaljujemo naprej. Tako, da smo samo podaljšali tisto pogodbo. Ker enako na Centru za krepitev zdravja, ki je takšna preventivna dejavnost, kot je hujšanje, pritisk zdravega življenja, odvajanje od kajenja, vzgoje za zdravje po šolah, za nosečnice, šole za starše, tam so se že tega posluževali zato, ker je tudi NIJZ, nacionalni inštitut za javno zdravje, predlagal, da mora biti dostopno vsem kot preventiva. Vmes smo si sicer pomagali s temi priročniki, ki jih je izdal NIJZ, vendar mi imamo tako specifično populacijo in tako specifične zdravstvene težave, da si s tem priročnikom skorajda ne moremo nič pomagati. Mogoče kakšen splošen zdravnik si lahko, kje boli, kaj boli, kolikokrat vzeti tableto, itd.

MM: Vidite tudi kakšno slabost tega, da bi bil pri obravnavi prisoten medkulturni mediator?

SD: Zdaj zaenkrat ne. Morda se zna zgoditi, da bi lahko nastala težava pri kakšnih globljih terapevtskih oblikah. To si recimo lahko predstavljam, na Centru za duševno zdravje odraslih, kjer so res, morda kakšne globoke travme ali karkoli psihiatričnega, hude bolezni, morda kakšne spolne zlorabe pa bi bilo komu neprijetno o tem govoriti ampak drugače načeloma so ljudje zelo odprti in včasih vidim, da je težje, ko pripeljejo kakšne sosede in se težje odprejo, kot pa če pride nekdo neodvisen. Tako, da morda je vseeno boljše, da je prisoten nek medkulturni mediator, ki ga ne poznajo tako dobro.

MM: Kako pa se sporazumevate z uporabniki, ki ne znajo jezika? S čim si pomagате?

SD: Večinoma si pomagamo s tem, da jim preprosto pokažemo oziroma, da uporabljamo ta Google prevajalnik in rečemo sedaj pa glejte, točno tako morate narediti. Se pa veliko izgublja, zato, ker moraš zmeraj v Googlu uporabljati zelo preproste stavke, če želiš, da ti dokaj kvalitetno prevede, torej bolj v smislu: ali je, kaj je, ali ga hranite z žličko potem pa spet podvprašanje kako velika je žlička. Ne moreš vsega v eno in je zelo, zelo težko. Imamo pa nekaj družin, kjer so starši visoko izobraženi in zelo dobro govorijo angleško in takrat komuniciramo angleško, tudi pisno in vse in je dosti lažje in pri teh se ne poslužujemo te medkulturne medicije, ravno zato, ker so res tekoči v angleščini in jim je zelo lažje.

MM: Ali mi lahko približno poveste, koliko je pri vas albanskih družin v obravnavi?

SD: Lahko bi ocenila, da približno 20 odstotkov. Jaz se sicer velikokrat sprašujem, kot smo se na primer na fakulteti glede etično kulturnega dela večkrat pogovarjali ali je res toliko otrok z razvojnimi težavami ali gre za neko specifiko, ne mislim s tem etično pripadnost ampak glede genetike, od kje pač izhajajo ali gre res za pomankanje znanja jezika in sprejemanja novih informacij ali je preprosto način življenja toliko drugačen, da so pri njih razvojne spodbude nekaj drugo kot pri nas. Ker vidimo, da se to od države do države razlikuje, ene države dajo veliko na gibanje, druge več na jezike, tretje na kognicijo, četrte na igro in mogoče gre za kulturno komponento katero trenutno še nismo analizirali. Tako da se pa čuti potreba.

MM: 20 odstotkov je res veliko, sem pričakovala manj.

SD: Jaz imam vse svoje paciente tukaj, imamo okrog 800 pacientov in lahko mogoče pogledam, ker še trenutno nekaj zlagam in lahko dobesedno po priimkih in imenih in vam javim to. Vem veliko je.

MM: Dobro je poznati te podatke že, ko dejansko predstavljaš to potrebo, da se ve, da ni to zaradi enega pacienta ali dveh, ampak da je številka dejansko takšna.

SD: Sedaj zakaj vrtci ali pa splošni pediatri v primarni mreži napotijo v razvojno ambulanto je težko reči. Ali res gre za razvojno težavo ali gre za nesodelovanje na sistematskih pregledih, ker preprosto otroci ne razumejo kaj psiholog ali kdorkoli od njih zahteva.

MM: Ali ste imeli morda kdaj kakšen primer, ko bi v tistem trenutku res potrebovali medkulturno mediatorko oziroma mediatorja, pa ga ni bilo?

SD: To se večkrat zgodi. Avgusta se nam je zgodilo, ko je bil en deček na delovni terapiji in me je delovna terapevtka klicala, imaš čas prosim pridi gor, ne morem z mamo in očetom nič komunicirati, otrok pa je zelo zahteven in ni mogla hkrati dvojega delat. Ni mogla delat z otrokom plus govoriti s starši, kar pri slovenskem jeziku lahko. Lahko pa tudi staršem rečeš tudi, poslušajte nič se ne bomo sedaj pogovarjali, delala bom samo z otrokom pa si bomo potem vzeli 10 minut. Tu pa jim še tega ne moreš razložiti. In starši so bili zelo v stiski, mami je že šlo na jok in je rekla, pridi, da bo vsaj ena čuteča in otrok takoj joka in vidim, da bo mama kapitulirala od joka.

MM: Ali se vaše delo opravlja dovolj kakovostno, kadar ni medkulturnega mediatorja?

SD: Ne, ne, delo zagotovo ni kakovostno opravljeno, jaz bi podala staršem več informacij. In potem kar se mi zdi zelo pomembno, starši ostajajo sami. Se mi zdi, da do neke bolečine in skrbi, razen tistih vsakodnevnih, kako organizirati življenje s tem otrokom ne pridemo, do čustev ne pridemo. Ker zmanjka, ker ne znamo in ne vemo kako se približati. Poleg tega recimo sedaj ko načrtujemo podporne skupine za starše si sploh ne predstavljam kako bi eno mamico, ki ne govori slovensko vključili v to skupino. Pa bi ji morda koristilo, da bi slišala, da ni sama, da imajo druge ženske tudi takšne otroke, kako se oni s tem srečujejo. Morda ne bi mogla vsega prenesti, saj nihče ne more vsega v svojo družino prenesti ampak kakšno zadevo pa zagotovo in tu bodo izpadle. To kar povem, tu bodo izpadle.

MM: Škoda. Mislim, da v takšnih situacijah sploh potrebuješ to podporo in neko razumevanje in občutek, da nisi sam. Je veliko konkretnih institucij, ki bi prav tako potrebovale pomoč, vendar se mi zdi, da je vaša res specifična. In pa kakšna razvojna v vrtcu. Včasih mi je res hudo, saj si sploh ne znam predstavljati, na kakšen način se morajo ti starši soočati s temi težavami, ko v bistvu ne moreš niti svojemu otroku pomagati.

SD: Točno tako in vi morate vedeti, da imajo že slovensko govoreči starši hude težave s sprejemanjem drugačnega otroka pa z vsemi temi svojimi čustvi. Že z njimi zelo težko delamo, potrebuješ veliko znanja, da jim ponudiš tisto kar potrebujejo v smislu čustvene opore. Tukaj pa sploh nič ne delamo z njim, ker ne moremo do tja priti. Saj vprašamo, vas kaj skrbi, bi še kaj povedali ampak lahko vprašaš desetkrat pa ti ne bo povedal, ker ti bo komaj dvanajstič povedal in takrat ni nikogar zraven. Danes ste vi zraven pa se še ne bo toliko odprl, naslednjič dvakrat vas ne bo zraven, da bi ujeli ta trenutek.

MM: Sama tudi velikokrat opažem, ne vem, če ste opazili enako, da tudi zaradi te stiske, ki jo imajo jim je nerodno oziroma neprijetno. Večkrat zaznam, da ne izražajo svojih čustev, v smislu, ne ker bi jim bilo neprijetno pred vami in nami ampak zato, da ne bi tratili našega časa. Ker to je pa res neka takšna kultura, ker se pozna, da so zelo skromni, v smislu, da ni to slučajno napačno vprašanje. Ko gre za njihove otroke pa si kdaj mislijo, da je napačno vprašanje in raje zadržijo in definitivno sploh, če ni prisotnega medkulturnega mediatorja, takšen starš bo samo prikimal in to je to.

SD: Tudi mi, strokovni delavci zelo hitimo. Vemo, da imamo medkulturnega mediatorja na voljo samo eno uro in potem želimo v tisti uri vse obdelati in res vse obdelamo na pol oziroma res prej naredimo tiste točke, ki bodo pomembne, ostalo pa spustimo.

MM: Kdo po vašem mnenju je zadolžen, kdo bi bil tisti prvi, člen, ki bi lahko neke spremembe vpeljal v sistem?

SD: Mislim, da so prvi člen zagotovo strokovni delavci, ki bi morali izpostaviti to potrebo. Drugo pa res mogoče občine, ki bi lahko to za svoje službe, ki jih je občina dolžna financirati, torej vrtce, šole, primarno zdravstvo, torej kakšni domovi za upokojence ali pa kaj podobnega, v teh zadevah, občine. Super pa bi bilo, če bi se na ravni države to uvedlo ampak...Zavedam se, da so občine finančno obremenjene, zelo se pritiska z raznimi zadevami na njih, zato bi bilo super, če bi bilo to na ravni države v smislu tudi neke kulturne integracije v okolje, saj se mi zdi, da bi tudi ljudje potem bolj zaupali. Se mi zdi, da potem tudi samostojno pri sebi čutiš neko odgovornost, toliko pomoči in toliko tega, tako so mi šli na roko, sedaj pa si tudi jaz želim še nekaj. Pa ne misli o nekih velikih korakih ampak tako tudi vidim to. Vidim tudi pri nekaterih drugih starših s katerimi se kolikor toliko razumemo, iz Bosne, iz Srbije ali pa kaj podobnega, da potem ko jih okrepimo, čez kakšne tri, štiri leta pa čisto drugače gledajo na te stvari, se začnejo tudi oni odpirati.

MM: Kakšni so vaši predlogi za izboljšanje?

SD: Da bi bilo več financ, da bi se lahko tega večkrat posluževali. Z mojega vidika, z moje službe, da bi vas lahko vzeli tudi na kakšne terene. Spet se sicer vprašam kdo bi te terene še dodatno plačal, kot je na center ali kamorkoli. Velikokrat si želim tudi, da bi bilo na centru za socialno delo kaj takšnega, v vrtcih, šolah. Jaz si res želim, da bi to postalo nekako razširjeno in financirano, z nekih strani, ker če bi vas bilo več bi bile tudi bolj dostopne. Predlagala bi mogoče kakšno spletno stran ali pa kakšno društvo medkulturnih mediatorjev ali nekaj podobnega, kjer bi bili dostopni ti kontakti, tudi za kakšne druge, zato, ker me tudi kolegice iz drugih razvojnih ambulant sprašujejo. Kranj ima veliko teh težav, Nova gorica, tudi Ljubljana in me kar precej sprašujejo kako mi rešujemo te težave.

MM: Name se jih sicer kar dosti obrača, vendar pa nima nihče nekih konkretnih predlogov. In res sprašujejo po teh informacijah, na kakšen način bi lahko sodelovali in ko potem to naslovijo na nadrejene se pa zadeve umirijo. In vsi nekako čakajo, da bo nekdo drug to rešil in kakor ste sami rekli, če bi v prvi vrsti strokovni delavci povedali svoje potrebe. Da ne bi gledali na to kakor samo na olajšanje za uporabnike ampak tudi za vas bi morda res bil malo večji posluh za te težave, kot pa dokler smo mi medkulturni mediatorji tisti, ki to naslavljamo, da potrebujete nas.

SD: Jaz osebno si ne morem predstavljati, da bi mi človek podpisal nek zavezujoč dokument, kam bo otrok vključen v vzgojno izobraževanje brez da to razumem. Meni je to grozno, jaz kot mama bi se počutila strašno, res bi se strašno počutila. In tu se mi zdi zelo pomembno, da mi te potrebe nenehno poudarjamo. Jaz vedno spodbujam, da se vsi tega poslužujemo in da vsi poizkusijo pri svojih institucijah in organizacijah to na nek način pridobiti. Torej večkrat je treba poudariti, ker to da se bodo vedno zanašali samo na nas pa tudi ni v redu. Saj ta vrtec bo tako ali tako uredil, saj razvojna bo tako ali tako uredila, ne vsi vrtci, vse šole in potem bi si lahko tudi stroške delili. Na primer pol plača vrtec, pol razvojna.

SD: Mogoče bi še dodala glede komunikacije sem se spomnila, veliko komuniciramo preko SMS-jev oziroma e-mailov, zato, ker tam lahko napišemo in potem imajo albansko govoreče osebe možnost in čas, da jim to nekdo prevede. Je pa potem odgovornost na njih, da nekoga najdejo. Klici recimo tukaj ne pridejo v poštev. Pogosto imamo tudi kakšne številke sorodnikov, ki so že dalj časa v Sloveniji in vsaj na pol govorijo slovensko. Smo pa imeli dobre izkušnje z delodajalci, ki so lahko malo bolj neodvisni kot pa kakšen sosed.

Priloga 7 - Intervju 7, 8, 9:

Fokusna skupina - uporabniki Albanskega kulturnega društva Liria Velenje.

MM: Ali ste že slišali za medkulturno mediacijo?

U1: Po mojem medkulturni mediator pomeni ena oseba ali institucija, ki pomaga v sporazumevanju, komunikaciji med dvema osebama, ki ne govorita istega jezika. Prav tako neko sodelovanje med različnimi kulturami. Jaz si to tako predstavljam. Se pravi pomoč pri sporazumevanju in sodelovanju med dvema kulturama.

U2: Medkulturni mediator je oseba oz poklic, ki pomaga pri komunikaciji med dvema različnima kulturama. Pomagajo pri razumevanju vrednot in norm različnih kultur. Seveda tudi pri jezikovnemu sporazumevanju. Ni dovolj, da zna nekdo samo jezik. Sem imela izkušnjo, ko je prišla oseba tolmačit, saj mi je zagotovila, da pozna odlično oba jezika in se je na koncu izkazalo, da ji manjka neke splošne razgledanosti, saj mi ni znala nikakor obrazložiti enih pojmov, ki jih je povedal zdravnik. Na koncu nisem izvedela nič kaj več, kot če bi šla sama na pregled.

U3: Sem že slišala ja. Tudi ti si nam povedala, da si socialna delavka in medkulturna mediatorka. Medkulturni mediatorji pomagajo pri komunikaciji in razumevanju različne kulture.

MM: Veste kaj je razlika med medkulturnim mediatorjem in tolmačem?

U1: Medkulturni mediator pomaga pri sporazumevanju in sodelovanju v komunikaciji. Mora poznati kulturo ene in druge strani. Sepravi dobro poznavanje jezika in kulture. Na drugi strani pa tolmač za moje pojme je samo posrednik pri jeziku. Sepravi prevajanje enega jezika v drugega za sporazumevanje dveh oseb, ki govorita različne jezike. Nekako tako si jaz to predstavljam.

U2: Razlika med medkulturnim mediatorjem in tolmačem je ta, da medkulturni mediator gre čez to, da prevaja samo besede, oni so tisti, ki pomagajo nam razumeti izraze bolj podrobno. Približajo se nam na način, ki ga mi razumemo. Ker tolmač je pa fokusiran samo na prevajanje specifičnih besed iz enega jezika v drugega in obratno. To je moj vidik.

U3: Ja mislim, da vem. Medkulturni mediator in tolmač imata kar nekaj bistvenih razlik. Glavna razlika je v tem, da medkulturni mediator res v prvi vrsti skrbi, da se dve osebi sporazumevata, v smislu, da se tolmači oziroma razloži na način, da ga druga stran razume, in tudi približa kulturne vidike. Pomagajo pri razumevanju različnih kultur v kontekstu odkrivanja norm in vrednot. Po drugi strani je pa tolmač tisti, ki prevaja besede, sporočila iz enega jezika v drugega, fokusiran specifično na prevod teksta.

MM: Imate izkušnje z medkulturnim mediatorjem. Če ja, kakšne? Kolikokrat ste ga že poklicali za pomoč?

U1: Osebnost se še nisem posluževala medkulturnega mediatorja. Vidim pa to kot nekaj zelo odličnega, sploh, da ta oseba res približa tudi kulturo in ne samo jezik.

U2: Imam izkušnje z medkulturnim mediatorjem ja. Prvič sem ta poklic spoznala, ko sem se vključila v program Socialna aktivacija albansko govorečih žensk. Tam je bila ena učiteljica, ki je bila Slovenka in poleg nje medkulturna mediatorka, ki je bila albanka. Na začetku sem mislila, da je tam, da tolmači vse kar učiteljica pove, kasneje sem pa dojela, da je ona tam ubistvu veliko več. Večkrat je morala tudi naši učiteljici kakšno stvar razložiti, saj ona ni razumela zakaj je kakšna stvar taka. Naprimer, ko smo postili za ramazan in nismo smeli jesti. Učiteljici je povedala, da je takšen naš običaj in da se tega mi držimo. Večkrat sem zaznala

kako je učiteljica kdaj za kakšno stvar kar čundo pogledala potem pa ji je medkulturna mediatorka stvari razložila in takoj sem videla spremembo na njenem obrazu,. Je sprejemala stvari potem čisto drugače.

U3: Ja jaz sem že klicala medkulturnega mediatorja. Enkrat celo tebe Lina. Ko je bil otrok tako bolan in mojega moža ni bilo doma. No v tistem trenutku si bila ti tista, ki si me rešila. Res ti bom večno hvaležna. Pa vseč mi je, da na tvojih tečajih vedno skušaš približat nam slovensko kulturo. Tu lahko vidimo, da si ti prava medkulturna mediatorka, ko nam stvari res razložiš na nam razumljiv način in skušaš vedno povedat, kako Slovenci gledajo na kakšno specifično stvar.

MM: Kako vi gledate na to, da imate možnost, da je prisoten medkulturni mediator? Vidite to kot plus ali minus?

U1: Kakor sem že prej rekla, vidim o res kot nekaj zelo dobrega. Samo plus vidim pri vsem tem skupaj.

U2: iz mojega vidika je to zelo pozitivna zadeva. Medkulturna mediacija mi na institucijah omogoča razumevanje in komunikacijo z uradnimi osebami, na način, ki je meni blizu. Jaz se ga večkrat poslužujem. Sem res hvaležna, da sem bila vpisana v ta program, da sem sploh slišala, da to obstaja, ker v nasprotnem primeru ne vem, če bi sploh za to vedela.

U3: Jaz res vidim to kot eno veliko pozitivno.

MM: Ali ste imeli izkušnjo, da ste imeli medkulturnega mediatorja poleg in vam je bilo zaradi njega o čem neprijetno govoriti in potem raje niste vprašali ali rekli?

U1: Ne. Kvečjemu sem se počutila še bolj varno, da o zadregi spregovorim.

U2 in U3: Se absolutno strinjava.

MM: Kako se sporazumevate oz kako se znajdete na institucijah, če nimate poleg medkulturnega mediatorja?

U1: V težkih situacijah, ko nimaš prisotnega medkulturnega mediatorja, naprimer pri zdravniku ali pri urejanju neke dokumentacije, je to brez medkulturnega mediatorja praktično nemogoče. Jaz sem se že večkrat posluževala raznih aplikacij oz. google translate, da sem kakšno stvar lahko skomunicirala. Imam tudi srečo, da moj mož govori slovensko, zato nisem še potrebovala

najeti medkulturnega mediatora, definitivno pa ne želim biti odvisna od nikogar, zato tudi pri vas obiskujem tečaj slovenskega jezika. Želim samostojno komunicirati z institucijami. Sploh enkrat, ko bom imela še otroka, želim, da sem jaz tista, ki bom lahko uredila vse potrebno zanj. Da bom lahko hodila na govorilne ure, na sestanke v zvezi z otrokom, da bom lahko brez, da bi morala čakati na partnerja, odpeljala otroka k zdravniku in tko naprej. Jezik je res pomemben. In če smo prišli v tujo državo vidim to kot našo nalogo, da se naučimo jezika, če ne želimo, da so kršene naše pravice in da se lahko sporazumevamo.

U2: V takih primerih uporabljam google translate. Velikokrat pride kateri od mojih otrok poleg, da mi pomaga. Ampak to mi res ni všeč, saj mora manjkati pri pouku, pa tudi, ne bi želela, da je moj otrok seznanjen z vsemi mojimi osebnimi stvarmi, ki se otroka sploh ne tičejo. Ampak žal sem velikokrat primorana k temu, ker ni druge možnosti. Vseeno bolje, da pridem z otrokom, pa vsaj kaj rešimo, kot da pridem sama in se nič ne zmenim.

U3: Ubistvu se sploh ne razumemo. Za nas, ki smo prišli šele v Slovenijo to predstavlja res veliko oviro. Ni lahko priti v novo okolje, kjer ne poznaš ne vrednote ne kulture, ne jezika in si primorasn vsakodnevno funkcionirat v tem okolju. Res se trudim. Kljub temu, da imam 1 leto starega sina, sem začela hoditi na tečaje slovenskega jezika, ker mi je res v interesu, da se naučim jezika, da bom neodvisna. Sploh, kot je že rekla kulegica prej. Če ne zase, za otroke slej ali prej potrebuješ poznati jezik. Pri nalogah, ko jih bo imel v šoli mu bom morala pomagati. Kako naj mu pomagam, če ne bom znala jezika. Imam še malo časa do šole, ampak res želim do takrat že obvladati jezik. Vedno sem bila samnostojna in tudi v Sloveniji želim to biti. Neodvisna. Do takrat se bom pa definitivno posluževala medkulturnega mediatorja.

Priloga 7 – Rezultati kodiranja za prvo raziskovalno vprašanje

ENOTE KODIRANJA	KODE	KATEGORIJE
»Osebnost sem mela veliko obravnav v <u>razvojni ambulanti</u> in v <u>dispanzerju za mentalno zdravje</u> . V razvojni ambulanti predvsem z otroki, ki imajo različne težave na področju razvoja, tudi duševnega zdravja. Potem pa tudi v <u>porodnišnici</u> oziroma pri <u>ginekoloških pregledih</u> in pri <u>splošnih, družinskih</u>	Razvojna ambulanta Dispanzer za mentalno zdravje Porodnišnica Ginekološki pregledi	ZDRAVSTVENE INSTITUCIJE

<u>zdravnikih</u>. Ampak razvojna ambulanta je pri meni najbolj izstopala.« (MM 1) »V bistvo ko sem začela, sem začela z mediiranjem v <u>zdravstvu</u> [...]« (MM1) »Na področju <u>zdravstva</u> [...]« (MM3)	Splošni in družinski zdravniki Zdravstvo	
»[...] ampak približno toliko časa sedaj mediiram po <u>šolah</u>, tako da bi lahko rekla, da je sedaj to enakovredno.« (MM1) »Na podlagi tega sem pa tudi sodelovala z <u>vrtni</u>, ko je bilo treba na primer staršem predstaviti vrtec, ki je namenjen za <u>otroke s posebnimi potrebami</u>, zaradi tega ker so bili starši večinoma odklonilni [...]« (MM1) »Največ so <u>osnovne</u>, pa potem tudi kakšni <u>vrtni</u>. Sploh ti <u>razvojni programi</u>, ki jih imajo države v razvoju, tam so res takšne bolj kočljive zadeve, tam je res nujno potrebno, da se zadeve raztolmačijo, povejo in predstavijo staršem kakor je treba.« (MM2) »[...] <u>šolstva</u> [...]« (MM3)	Šole Vrtci za otroke s posebnimi potrebami Osnovne šole Vrtci Razvojni programi Šolstvo	VZGOJNO-IZOBRAŽEVALNI ZAVODI
»[...] na področju <u>upravnih zadev</u>, to se pravi <u>administrativna dela</u>, tudi na področju <u>sodstva</u>, čeprav je tam bolj uradno in na <u>področju socialnih zadev</u>.« (MM3)	Upravne zadeve Administrativna dela Sodstvo Socialne zadeve	UPRAVNE ZADEVE (ADMINISTRATIVNA DELA, SODSTVO, SOCIALNE ZADEVE) Ne

Priloga 8 – Rezultati kodiranja za drugo raziskovalno vprašanje

ENOTE KODIRANJA	KODE	KATEGORIJE
»Jaz mislim, da <u>potreba vsekakor obstaja</u> , tudi <u>pri nas jo vidimo</u> [...]« (SD1)	Potreba vsekakor obstaja Pri nas jo vidimo	JE POTREBA PO MEDKULTURNIH MEDIATORJIH
»[...] Tako da bi bilo, kar <u>v večini primerov zelo dobrodošlo</u> , da bi imeli nekoga, ki bi lahko bil zraven [...] Tako lahko velikokrat na napačen, morda ne na napačen pač pa na <u>drugačen način nagovorimo</u> kot pa, če bi nekatere stvari vedeli, <u>če bi imeli nekoga na koga bi se lahko obrnili v takih primerih</u> .« (SD1)	V večini primerov bi bilo zelo dobrodošlo Na drugačen način nagovorimo, kot če bi se lahko na koga obrnili Znižala bi se stopnja nestrpnosti	
»Mislim, da bi se <u>stopnja nestrpnosti zelo znižala</u> , izognili bi se <u>nepotrebni komplikacijam in konfliktom</u> , hkrati pa bi končno <u>vsí prišli do pravične obravnave</u> , po eni strani uporabniki, po drugi strani pa bi bilo <u>lažje delo</u> imele tudi <u>strokovne osebe</u> .« (MM3)	Izognili komplikacijam in konfliktom Vsi prišli do pravične obravnave Lažje delo za strokovne osebe	
»Stoprocentno bi ga <u>enkrat tedensko</u> potrebovali [...]« (SD3)	Enkrat tedensko	
»Iz mojega vidika je to <u>zelo pozitivna zadeva</u> . Medkulturna mediacija mi na <u>institucijah omogoča razumevanje in komunikacijo z uradnimi osebami</u> , na način, ki je meni blizu. Jaz se ga večkrat poslužujem. Sem res hvaležna, da sem bila vpisana v ta <u>program</u> , da <u>sem sploh slišala, da to obstaja</u> , ker v nasprotnem primeru ne vem, če bi sploh za to vedela.« (U2)	Zelo pozitivna zadeva Razumevanje in komunikacija z uradnimi osebami Preko programa izvedela, da obstaja	

»[...] Kdor ga ima možnost najemat je to super zadeva. Še bolj bi bila, da bi na <u>institucijah že bili tam medkulturni mediatorji</u>. Če ne drugega vsaj prvo leto ali dve od našega prihoda v Slovenijo.« (U3)	Na institucijah že bili medkulturni mediatorji	
»Iskreno pričakovala bi, da bo na <u>centrih za socialno delo več dela</u> [...] <u>Upravne enote, pediatri, ginekologi</u>, tukaj se kaže tudi potreba. Sploh ko se gre za <u>otroka</u> so potem pripravljeni na neko sodelovanje.« (MM2) »[...] Pogrnemo pa pri <u>zdravstvu</u>, tam to ni zagotovljeno, to je stvar posameznika ali si bo uredil ali ne. Potem pa <u>šolstvo</u>, kjer se mi zdi, da je nujno potrebno, da se vpelje ta poklic na neko raven. Da se tudi na <u>centrih za socialno delo</u> zaposlijo medkulturni mediatorji, saj so tam albansko govoreče družine, potem delo z družino [...]« (MM2) »Medkulturno mediatorstvo se potrebuje <u>vseposod, kjer se pride v stik na primer z albansko skupnostjo</u>. Saj ko pride ena oseba iz Kosova, Albanije, Makedonije, torej albansko govoreča oseba, če so osredotočim na albanščino, se mora tretirati <u>celostno</u>. Torej on bo potreboval verjetno na vseh možnih področjih pomoč. Tako v <u>šolstvu</u>, ker bo otroka vpisal v šolo, na <u>socialni</u>, ker bo tam urejal neke socialne transferje, no ni nujno, da ureja samo socialne transferje, tam lahko ureja tudi druge zadeve za katere vsi trenutno vemo	Centri za socialno delo Upravne enote Pediatri Ginekologi Zdravstvo Šolstvo Vseposod, kjer je stik z albansko skupnostjo Celostno Vseposod, z vsakimi institucijami, kjer ima človek opravka	POTREBA PO MEDKULTURNIH MEDIATORJIH V RAZLIČNIH INSTITUCIJAH

katere so. Na <u>upravni enoti</u> si mora urediti vizume, čisto vsepovsod se rabi [...] <u>Tako da vsepovsod, tako kot deluje človek, z vsakimi institucijami s katerimi ima opravka, se povsod rabi medkulturni mediator, če želimo, da pride do pravične obravnave osebe.</u>» (MM3) »Prvo kot prvo <u>center za socialno delo</u>, kjer imajo tudi oddelek za <u>psihosocialno pomoč oseb</u>, za na primer družino, ki je v stiski [...] Potem pa <u>šole</u>, za šole je nujno, da zaposlijo enega medkulturnega mediatorja. Potrebujemo jih več, ampak vsaj enega, čeprav tisti bo "nastradal", če lahko tako povem, ker bo deklica za vse [...] <u>Šolstvo, zdravstvo</u>, da ne omenim <u>zdravstvo</u>, to je tako široko področje. Pa <u>Center za krepitev zdravja</u>, ki ponuja takšne in drugačne programe, potem pa so <u>oddelki za psihiatrijo</u>, za tam se mi zdi, da sploh ne dobijo, ljudje niso deležni niti ne upajo iti ali pa jih vzamejo in jih...ne vem sploh se ne bom spustila v to. Ali pa za te <u>akutne zadeve</u> recimo, <u>čisto vsak oddelek</u> bi moral imeti nekoga, če hočejo, da zadeve tečejo gladko. Vem, da je zalogaj za državo, da odpre eno takšno delovno mesto, to pomeni dodatno plačo ampak na dolgi rok mislim, da se uredi veliko zadev na takšni podlagi.« (MM3)	Psihosocialna pomoč Zdravstvo kot široko področje Center za krepitev zdravja Oddelki za psihiatrijo Za akutne zadeve čisto vsak oddelek	
---	--	--

Priloga 9 – Rezultati kodiranja za tretje raziskovalno vprašanje

ENOTE KODIRANJA	KODE	KATEGORIJE
»Sedaj v bistvu <u>institucije</u> [...] ampak več institucije, ker <u>sem financirana preko občine</u>.« (MM1)	Institucije Financirana preko občine	

»Mene bolj kot ne, kličejo <u>strokovne osebe</u>, ker <u>za uporabnike predstavljam velik finančni strošek</u> in se mi zato <u>izogibajo</u> [...] Je pa res, da <u>me bolj kot ne kličejo strokovne osebe</u> in <u>zadnje čase</u> se mi zdi, da je <u>takšen naval</u>.« (MM3) »V bistvu <u>s šolami</u> imam še <u>najboljše izkušnje</u> [...] Kar se tiče kakšnih zdravstvenih ustanov, <u>zadnje čase</u> opažam, da je <u>vedno bolj redna praksa</u>, da <u>dejansko že zdravstvene ustanove kličejo</u> [...]« »[...] in <u>20 procentov inštitucije</u>, kar je <u>grozno stanje</u>, vsaj za nas <u>medkulturne mediatorje</u>. Se pravi <u>20 procentov je tistih inštitucij, ki se spomnijo na nas</u> [...]« (MM2)	Strokovne osebe Za uporabnike velik finančni strošek Se me izogibajo Zadnje čase naval Najboljše izkušnje s šolami Vedno bolj redna praksa, da kličejo zdravstvene ustanove Samo 20 % institucij se spomni na nas Grozno stanje	INŠTITUCIJE
»[...] me <u>tudi uporabniki</u> [...]« (MM1) »Procentualno lahko rečem <u>80 procentov uporabniki</u> [...]« (MM2) »[...] Kadar grem na <u>upravno enoto</u>, je <u>vedno pobudnik uporabnik</u> in avtomatsko pričakujejo oziroma jih niti <u>ne zanima kako se bo storitev plačala</u> [...] Ampak še vedno, jaz lahko zase trdim, da je <u>dejansko več uporabnikov, ki me kličejo, kot pa dejansko ustanove</u>.« (MM2)	Tudi uporabniki 80 procentov uporabniki Ko grem na upravno enote, vedno pobudnik uporabnik Institucij ne zanima, kako se bo storitev plačala Več uporabnikov kot ustanov	UPORABNIKI

»Zagotovo <u>ne mi</u>. Jaz mislim, da v <u>prvi vrsti tisti, ki si izbere eno državo</u> in gre v njo živeti <u>mora on poskrbeti za te zadeve [...]</u> V <u>začetku</u> jaz zagotovo podpiram, da se jim <u>pomaga</u>, da se naredi <u>baza podatkov</u>, kje se lahko oni <u>poslužijo pomoči</u> dokler jezika ne znajo. Ampak to se mi zdi, da bi moralo biti <u>breme uporabnika</u>, torej <u>tistega, ki to potrebuje</u>.« (SD2) » [...] V bistvu vidim <u>večjo potrebo</u> po tem, da bi <u>nas dejansko šole oziroma institucije kontaktirale [...]</u>« (MM2)	Ne mi Tisti, ki si izbere državo, mora poskrbeti za te zadeve Pomaga Baza podatkov, kje se lahko poslužijo pomoči Breme uporabnika Tistega, ki to potrebuje Večja potreba po tem, da kontaktirajo institucije	ODGOVORNOST ZA VABILO MEDKULTURNEGA MEDIATORJA
--	--	---

Priloga 10 – Rezultati kodiranja za četrto raziskovalno vprašanje

ENOTE KODIRANJA	KODE	KATEGORIJE
»Sem že slišala, vendar se <u>z njo v praksi še nisem srečala</u>.« (SD1) »<u>Veliko jih sploh ne ve, kaj je medkulturni mediator [...]</u>« (SD2) »[...] »Mogoče predvsem to, <u>moja funkcija kdaj nekaterim ni čisto jasna</u> in pač vsi te imajo samo, pa ne da je to kaj slabega, za <u>prevajalko</u> in te <u>enačijo mogoče tudi z neko prijateljico ali prijateljem</u>, ki pride s to osebo in se mi zdi, <u>da niti ne vejo kaj je sedaj medkulturni mediator</u>. [...] <u>Sedaj nimam več težav, ker je del mojega financiranja je s strani mestne občine</u>, in tudi ko grem na šole, vedo od kod prihajam in za njih sem nekako <u>enakovredna</u> njim, tem <u>strokovnim delavcem</u>. Drugje, če grem pa z nekom, v bistvu <u>v prostem času</u> bom temu tako rekla pa je	V praksi še nisem srečala Veliko ne ve, kaj je medkulturni mediator Moja funkcija kdaj nekaterim ni jasna Imajo za prevajalko Enačijo z prijateljico ali prijateljem Ne vejo, kaj je medkulturni mediator Sedaj s tem nimam težav, ker je del	NEPOZNAVANJE DELA MEDKULTURNIH MEDIATORJEV

nekako to <u>enačenje s prevajalci</u>, ki hodijo sedaj tu v našem kraju [...]» (MM1) »Menim, da je ta medkulturna mediacija še vedno na <u>začetku prepoznavanja</u> [...]» (MM3) »Zdaj večinoma vedo, na začetku pa je bilo malo tega, aha medkulturni mediator, aha, in potem sem dojela, da mogoče <u>ni bilo to čisto dojeta</u> in sem omenila še, zakaj sem sploh tam. Ampak se mi zdi, da je ta termin sedaj pri nas, v našem kraju, <u>postal poznan, ker se tudi veliko govori o tem</u> [...]» (MM1) »Pri nas je tako, da večina ali pa veliko staršev, ki ne razumejo našega jezika pripeljejo na te preglede otrok, <u>zraven nekoga, ki vsaj nekaj razume</u>, torej kakšnega <u>sorodnika, prijatelja</u>, nekoga. Potem je pa tukaj spet težava, ker imam včasih vtis, da <u>prevodi niso čisto ustrezni</u> da se <u>veliko s prevodom izgubi</u>. Sploh pri <u>manjših otrocih pri katerih nam je zelo pomembno kako stavek tvori in kaj točno je povedal</u> pa se lahko veliko v teh prevodih izgubi. Včasih si <u>pomagamo tudi s kakšnim prevajalnikom</u>, če pridejo starši, ki nič ne razumejo pa niso pripeljali koga zraven, ki bi lahko malo pomagal pri prevodu. Tako, da na <u>različne načine se</u> <u>potem znajdemo</u>, kolikor se pač lahko.« (SD1) »Ne, ne, <u>delo zagotovo ni kakovostno opravljeno</u>, jaz bi podala staršem več informacij. In potem kar se mi zdi zelo pomembno, <u>starši ostajajo sami</u> [...] Ker	financiranja iz mestne občine Enakovredna strokovnim delavcem V prostem času Enačenje s prevajalci Na začetku prepoznavanja Na začetku ni bilo dojeta Sedaj termin poznan, ker se veliko govori o tem Pripeljejo nekoga, ki vsaj nekaj razume Sorodniki Prijatelji Prevodi niso ustrezni Veliko izgubi s prevodom Pomembno pri majhnih otrocih Tvorjenje stavkov, kaj točno je povedal Pomagamo s prevajalnikom Na različne načine znajdemo	DELO STROKOVNIH DELAVCEV V ODSOTNOSTI MEDKULTURNEGA MEDIATORJA
--	---	---

zmanjka, ker <u>ne znamo in ne vemo kako se približati</u> [...]« (SD3) »Mogoče bi še dodala glede komunikacije sem se spomnila, <u>veliko komuniciramo preko SMS-jev oziroma e-mailov</u>, zato, ker tam lahko napišemo in potem imajo <u>albansko govoreče osebe možnost in čas, da jim to nekdo prevede</u>. Je pa <u>potem odgovornost na njih, da nekoga najdejo. Klici recimo tukaj ne pridejo v poštev</u>. Pogosto imamo tudi <u>kakšne številke sorodnikov, ki so že dalj časa v Sloveniji in vsaj na pol govorijo slovensko</u>. Smo pa imeli <u>dobre izkušnje z delodajalci, ki so lahko malo bolj neodvisni kot pa kakšen sosed</u>.« (SD3) »Jaz se <u>trudim, da vseeno opravim toliko kvalitetno kolikor se da</u>. Vsekakor pa mislim, tako kot sem rekla, da <u>se nekatere stvari tudi izgubijo</u> v primerjavi s starši in otroki, ki govorimo isti jezik, ki se razumemo, ti pregledi so po mojem mnenju bolj kvalitetni. Se pa res <u>trudimo, da naredimo kolikor se pač da, da kvalitetno izpeljemo pregled ter da dobimo tiste stvari, ki jih pač lahko</u>.« (SD1)	Delo zagotovo ni kakovostno opravljeno Starši ostajajo sami Ne znamo in ne vemo, kako se približati Veliko komuniciramo prek SMS in e-mailov Albansko govoreče osebe imajo možnost in čas, da nekdo prevede Potem na njih odgovornost, da nekoga najdejo Klici ne pridejo v poštev Številke sorodnikov, ki so dlje časa v Sloveniji in na pol govorijo slovensko Dobre izkušnje z delodajalci Bolj neodvisni kot kakšen sosed Trudi, da vseeno opravi kvalitetno, kolikor se da Nekatere stvari se izgubijo Trudijo, da dobijo stvari, ki jih lahko	OBČUTLJIVOST INFORMACIJ UPORABNIKOV
---	--	--

»[...] Morda kot minus, če bi <u>kakšnemu staršu bilo neprijetno deliti kakšne informacije</u>, ki bi jih delil samo s strokovnim delavcem ne pa tudi z osebno, ki je prisotna, kot je mediator [...]« (SD1) »[...] Morda se zna zgoditi, da bi lahko nastala <u>težava pri kakšnih globljih terapevtskih oblikah</u>. To si recimo lahko predstavljam, na Centru za duševno zdravje odraslih, kjer so res, morda kakšne <u>globoke travme ali karkoli psihiatričnega, hude bolezni, morda kakšne spolne zlorabe</u> pa bi bilo komu <u>neprijetno o tem govoriti</u> ampak drugače načeloma so ljudje zelo odprti in <u>včasih vidim, da je težje, ko pripeljejo kakšne sosede in se težje odprejo, kot pa če pride nekdo neodvisen</u>. Tako, da morda je vseeno boljše, da je prisoten <u>nek medkulturni mediator, ki ga ne poznajo tako dobro</u>.« (SD3)	Staršu neprijetno deliti kakšne informacije Težava pri globljih terapevtskih oblikah Globoke travme, psihiatrične hude bolezni, spolne zlorabe Neprijetno o tem govoriti Včasih je težje, če pripeljejo sosede, kot če je nekdo neodvisen Dobro, da je medkulturni mediator, ki ga ne pozna tako dobro	
»V težkih situacijah, <u>ko nimaš prisotnega medkulturnega mediatorja, naprimer pri zdravniku ali pri urejanju neke dokumentacije</u>, je to <u>brez medkulturnega mediatorja praktično nemogoče</u>. Jaz sem se že večkrat posluževala <u>raznih aplikacij oz. google translate</u>, da sem kakšno stvar lahko skomunicirala. Imam tudi <u>srečo, da moj mož govori slovensko</u>, zato nisem še potrebovala najeti medkulturnega mediatorja, definitivno pa <u>ne želim biti odvisna od nikogar</u>, zato tudi pri vas obiskujem tečaj slovenskega jezika. <u>Želim samostojno komunicirati z institucijami [...]</u> Jezik je res	Ko nimaš prisotnega medkulturnega mediatorja pri zdravniku ali urejanju dokumentacije, je to praktično nemogoče Aplikacije oziroma Google translate Mož govori slovensko Ne želim biti odvisna Želim samostojno komunicirati	UPORABNIŠKA IZKUŠNJA V INSTITUCIJAH

pomemben. In če smo prišli v tujo državo vidim to kot našo nalogo, da <u>se naučimo jezika, če ne želimo, da so kršene naše pravice in da se lahko sporazumevamo.</u>« (U1) »V takih primerih uporabljam <u>google translate.</u> Velikokrat pride kateri <u>od mojih otrok poleg, da mi pomaga.</u> Ampak to mi res ni všeč, saj mora <u>manjkati pri pouku,</u> pa tudi, <u>ne bi želela, da je moj otrok seznanjen z vsemi mojimi osebnimi stvarmi,</u> ki se otroka sploh ne tičejo. Ampak žal sem <u>velikokrat primorana k temu, ker ni druge možnosti. Vseeno bolje, da pridem z otrokom, pa vsaj kaj rešimo, kot da pridem sama in se nič ne zmenim.</u>« (U2) »<u>Se sploh ne najdem. Z nepoznavanjem jezika si lahko hitro oškodovan.</u> Men se ne zdi ok, da na <u>institucijah uporabljam aplikacije za prevajanje, saj niso zanesljive</u> [...] na Kosovu sem bila vedno samostojna in neodvisna punca, <u>tukaj sem pa vedno odvisna od nekoga.</u> Ni mi to všeč. Res se trudim, da se karseda udeležujem različnih tečajev.« (U3)	Naučimo jezik, če ne želimo, da so kršene naše pravice in da se lahko sporazumevamo Google translate Poleg moji otroci Manjkajo pri pouku Ne želim, da je otrok seznanjen z vsemi mojimi osebnimi stvarmi Velikokrat primorana, ker ni druge možnosti Bolje, da pridem z otrokom, da vsaj kaj rešimo Sploh se ne najdem Z nepoznavanjem jezika si lahko hitro oškodovan Ni v redu, da na institucijah uporabljam aplikacije za prevajanje, ker niso zanesljive Tukaj sem odvisna od nekoga	BREZ MEDKULTURNEGA MEDIATORJA
»<u>Največji problem, ki ga zaznavam so sredstva</u> [...] v bistvu nekako <u>pričakujejo, da bomo mi to</u>	Največji problem so sredstva	

<u>kot neko prostovoljno delo opravljali</u>. V bistvu se ne zavedajo, da je <u>kar velika odgovornost</u> za tem, biti medkulturni mediator, da hkrati razumeš neko kulturo, da hkrati prevajaš, tolmačiš, da znaš družini na pravi način predstaviti zadevo, terja svoje. Preveliko krat se srečam s tem, da <u>institucije nekako mislijo</u>, da bomo tja prišli <u>prostovoljno</u>, <u>da v bistvu to delajo uslugo uporabnikom in ne sebi</u>.« (MM2) »Sedaj pa ko se je ta <u>projekt iztek</u>el pa smo zaprosili v našem <u>zdravstvenem domu</u> poslovni kolegij, če nam <u>odobri financiranje</u> [...] Ravno zato smo morali to zelo spretno izvesti. Ko sem recimo dala prošnjo na poslovni kolegij, sem dobila kar nekaj povratnih informacij, tudi negativne [...] tudi znotraj našega tima je bilo kar nekaj ogorčenja, to je bila ena taka negativna zadeva. Smo pa potem vseeno, ker sem vedela, da za vsako terapijo, <u>za vsako zadevo zagotovo ni toliko sredstev</u>, smo potem rekli res za te sestanke multidisciplinarnega tima pa morda res takšne pomembne preglede. Ne za vsak kontrolni pregled ampak morda <u>za vsak tretji kontrolni pregled ali nekaj v tem smislu</u> [...] <u>To sem nekako upala, da to pa bomo dobili financirano</u>. <u>Redne tedenske terapije</u> oziroma terapije na <u>14 dni</u> pa še vedno potekajo s pomočjo <u>Google prevajalnika, s kriljenjem ali pa da starši pač znajo nekaj mešanice angleščine ali srbohrvaščine</u>.« (SD3) »Tudi mi, strokovni delavci zelo hitimo. Vemo, da imamo medkulturnega mediatorja na voljo <u>samo eno uro</u> in potem želimo v tisti uri vse obdelati in res <u>vse obdelamo na pol</u> oziroma res	Pričakujejo, da bomo delo opravljali prostovoljno Velika odgovornost Institucije mislijo, da delajo uslugo uporabnikom in ne sebi Iztekel projekt Zaprosili zdravstveni dom za financiranje Za vsako zadevo zagotovo ni toliko sredstev Za vsak tretji kontrolni pregled Upala, da bomo dobili financirano Redne tedenske terapije na 14 dni, pa potekajo s Google prevajalnikom, kriljenjem, mešanico angleščine in srbohrvaščine Imamo samo eno uro kulturnega mediatorja Vse obdelamo na pol	POMANJKANJE FINANČNIH SREDSTEV
---	--	---------------------------------------

prej naredimo tiste točke, ki bodo pomembne, ostalo pa spustimo.« (SD3)		
---	--	--

Priloga 11 – Rezultati kodiranja za peto raziskovalno vprašanje

ENOTE KODIRANJA	KODE	KATEGORIJE
»[...] Pa tudi se mi zdi, da bi <u>te stvari morale biti urejene na državni ravni, ne na lokalnih</u> [...]« (SD2) »Mislim, da bi se to moralo urediti na <u>sistemski ravni</u>, višje urejat, torej <u>občina ali država</u>, ker mi <u>smo zelo nemočni</u>. Mi vidimo neke potrebe, jih naslavljamo, tudi na vas sem se obrnila, <u>iščemo neke rešitve ampak smo s sredstvi in vsem zelo omejeni glede tega. To področje v resnici ni urejeno, zato bi bilo potrebno, da se uredi. Potrebe se ves čas spreminjajo in veliko je sedaj tujejezičnih staršev in otrok in potrebe pri nas so res kar velike.</u>« (SD1) »V prvi vrsti se mi zdi, da bi to morali <u>nekdo na vladi to sprejeti pa dati na neko raven</u> [...] drugo da, če je npr. na centru za socialno delo zaposlena koordinatorica za romske zadeve ali nekaj takšnega, <u>zakaj ni potem zaposlen medkulturni mediator, saj je prav tako potreben.</u> Se pravi neka <u>državna raven bi morala te zadeve urediti.</u>« (SD2) »Prvo kaj bi bilo drugače, se ne bi po izobrazbi in usposabljanju, <u>medkulturni mediatorji razšli vsak v svojo smer.</u> Dejstvo je, da kolikor imam izkušenj, usposabljujejo se, imajo <u>neko upanje, da bo neka zaposlitev.</u> In potem dojamejo, <u>da se morajo sami boriti s tem, da se jih niti</u>	Urejene na državni ravni, ne na lokalni ravni Na sistemski ravni, občina ali država Mi smo nemočni Iščemo rešitve ampak smo omejeni s sredstvi Področje ni urejeno Potrebno je urediti Potrebe se ves čas spreminjajo Nekdo na vladi sprejeti in dati na raven Zakaj ni kdo zaposlen kot medkulturni mediator, če je potreben Državna raven bi morala te zadeve urediti Medkulturni mediatorji razšli vsak v svojo smer Upanje, da bo neka zaposlitev	

<u>ne zaposli, ponuja se jim tudi minimalno plačilo za storitev, ravno toliko, da si mogoče lahko potne stroške pokrijejo [...]</u> Ko imamo potem kontakte z njimi, ali so <u>zaposleni drugje in potem niso več na voljo</u>. Jaz konkretno sem se <u>zaposlila drugje in kot medkulturna mediatorka težko opravljam še to delo in tu vidim največji problem. Tudi če so usposobljeni, jih zmanjka, torej, četudi je kje potreba jih ni, zaradi tega, ker se jim ne nudi neka zaposlitev</u>. In v prvi vrsti, če <u>bi bilo to sistematizirano bi bilo drugače</u>, bi bili na voljo, saj bi lahko računali na to, da se zaposlijo in so potem na voljo za to delo. <u>Saj možnosti je več za zaposlitev, če bi lokalne ravni poskrbele zato, da bi pač oseba na več področjih pokrivala mediiiranje</u>. Se pravi ne bi potrebovala biti samo v zdravstvu oziroma, če se zaposli v zdravstvu bi lahko imeli pokrito pediatrijo, ginekologijo, da se pač termini razvrstijo na tak način, ko je medkulturni mediator prisoten. <u>Veliko bi se lahko pokrilo z eno zaposlitvijo. Ampak ta oseba rabi zaposlitev, ne more hoditi v drugo službo, enkrat na teden</u> <u>pa jo potrebujejo in jo bodo poklicali pa bo pač takoj prišla. Praksa kaže, da jih je vedno in ko se kdaj obrnejo na nas, ali imate koga, da ga pošljete, ne žal nimamo ga, ima drugo službo</u>. Tukaj je največja težava, ki jo vidim.« (MM2) »[...] Drugo pa res <u>mogoče občine</u>, ki bi lahko to za svoje službe, ki jih je občina dolžna financirati, torej vrtce, šole, primarno zdravstvo, torej kakšni domovi za upokojence ali pa kaj podobnega, v teh zadevah, občine. <u>Super pa bi bilo, če bi se na ravni države to</u>	Sami boriti s tem Ponuja minimalno plačilo Ravno toliko, da pokrijejo potne stroške So zaposleni drugje in niso na voljo Težko opravljam še to delo Tudi če so usposabljeni in je potreba, jih zmanjka Če bi bilo sistematizirano, bi bilo drugače Veliko bi se pokrilo z eno zaposlitvijo občine finančno obremenjene	UREJENOST MEDKULTURNEGA MEDIATORSTVA NA DRŽAVNI IN/ALI LOKALNI RAVNI
---	---	---

<u> uvedlo ampak...Zavedam se, da so občine finančno obremenjene, zelo se pritiska z raznimi zadevami na njih, zato bi bilo super, če bi bilo to na ravni države v smislu tudi neke kulturne integracije</u> v okolje, saj se mi zdi, da bi tudi ljudje potem bolj zaupali.« (SD3) »Da bi bilo več financ, da bi se lahko tega večkrat posluževali [...] Velikokrat si želim tudi, da bi bilo na centru za socialno delo kaj takšnega, v vrtcih, šolah. Jaz si res želim, da bi to postalo nekako razširjeno in financirano, z nekih strani, ker če bi vas bilo več bi bile tudi bolj dostopne [...]« (SD3) »Meni se zdi najbolj idealno, da se odpre to kot neko delovno mesto, da je tudi pošteno plačano zaradi tega, ker je to zelo specifično delo in ga ne moremo enačiti z drugimi, vem ker sama to delam in vem, da je človek čisto izčrpan od tega dela. Delo z ljudmi in hkrati s tolmačenjem in dejansko posojati svoje telo in svoja čustva in svoje bistvo, da se dve stranki oziroma dva uporabnika sporazumeta, to je zelo izčrpno delo. Zato bi bilo pošteno, da je pošteno plačano.« (MM3) »[...] In za pošteno plačilo bi bili mogoče res se ljudje pripravljeni izobraževati in bi se dejansko predali temu delu. Da bi se pač spodbujalo ljudi k temu [...]« (MM3) »Mislim, da bi bilo primerno, da bi tudi mestna občina imela neko svojo skupino kvalificiranih medkulturnih mediatorjev, ki bi potem lahko	na ravni države v smislu kulturne integracije več financ, da bi se lahko posluževali medkulturnega mediatorstva razširjeno, financirano, bolj dostopno kot neko delovno mesto pošteno plačano specifično delo ne moremo enačiti z drugimi zelo izčrpno delo izobraževati za pošteno plačilo spodbujati	
---	--	--

<u>bili na voljo ali na upravni enoti ali na centrih za socialno delo, zavodih za zaposlovanje, na uradih za delo in pa tudi na teh tečajih, kjer poteka začetna integracija priseljencev [...]</u> Tako, da mislim, da je <u>občina tukaj ključna</u>, da bi občina na <u>lokalni ravni zagotovila nek sistem financiranja</u> medkulturnega mediatorja. Odvisno kako je velika občina, kako so velike potrebe in potem da lahko ta medkulturni mediator deluje na več področjih.« (MM1) »Zaenkrat bi bilo dovolj že to, da <u>imamo nekoga na voljo</u>, da <u>določimo kdaj bodo ti pregledi</u> oziroma da ko pride tisti dan nam <u>bo nekdo na voljo [...]</u>« (SD1) »Mogoče, da bi se začel <u>promovirati</u> ta poklic, ne samo za tiste, ki želijo postati medkulturni mediator ampak tudi za vse druge. Da bi vse te ustanove, ki delajo s priseljenci začele dojemati medkulturnega mediatorja kot kar je, da bi sploh <u>poznali ta poklic</u>. Torej <u>promocija [...]</u> To bi si želela, da vsi, ki delajo s priseljenci <u>spoznali poklic medkulturnega mediatorja</u>, ker bi se potem mogoče tudi pogovarjali med sabo in <u>ozaveščali</u> in bi nekako želeli imeti to osebo.« (MM1) »Mislim, da se to kar <u>razširi</u>, uporabniki imajo <u>znance</u> in imajo <u>sorodnike</u> in <u>razširijo ta kontakt</u>. Tukaj tudi mislim, da bi morala, ko smo se usposabljali, biti neka <u>baza podatkov</u> teh <u>medkulturnih mediatorjev</u>, da jo lahko uporabijo institucije, ki potrebujejo medkulturnega mediatorja. Pri <u>institucijah</u> pa je	mestna občina imeti svojo skupino kvalificiranih medkulturnih mediatorjev, ki bi bili na voljo v različnih institucijah da je na voljo, ko potrebujejo Promocija Poznali poklic Ozaveščanje Razširi kontakt preko znancev in sorodnikov	
---	---	--

tako, <u>koliko si se sam promoviral, toliko imaš.</u>« (MM2) » [...] Najprej <u>televizijska promocija</u> [...]« (SD2) »<u>Ogromno samopromocije.</u> Potem so tu tudi razni projekti, kot je bil projekt na Centru za krepitev zdravja, kjer so imeli <u>projektno zaposlenega medkulturnega mediatorja.</u> Ali pa socialna aktivacija, kjer so bile zaposlene medkulturne mediatorke in ta priložnost je bila idealna, da se mediatorji spromovirajo. Mislim, <u>da so se takrat začeli ljudje sploh ozaveščati in pridobivati informacije,</u> da medkulturni mediatorji sploh obstajajo, <u>pred tem pa nič.</u> Premalo je informiranja in premalo je <u>promocije.</u>« (MM2) »Ne, premalo. <u>Mi ne vemo kje bi te medkulturne mediatorje našli.</u> Bom kar povedala po pravici, v Celju imamo izkušnjo, ravno zaradi te <u>Ljudske univerze</u> in tega, drugače sploh <u>ne bi vedeli kje in kako to najti in bi preprosto pogledali po seznamu sodnih tolmačev.</u>« (SD3) » Predlagala bi mogoče <u>kakšno spletno stran</u> ali pa kakšno <u>društvo medkulturnih mediatorjev</u> ali nekaj podobnega, kjer bi bili <u>dostopni ti kontakti,</u> tudi za kakšne druge, zato, ker me tudi kolegice iz drugih razvojnih ambulant sprašujejo.« (SD3)	Baza podatkov medkulturnih mediatorjev za institucije Samopromocija pri institucijah Televizijska promocija Ogromno samopromocije Projektno zaposleni medkulturni mediatorji Preko tega so postali ljudje ozaveščeni in pridobili informacije Pred tem nič Premalo informiranja in premalo promocije Ne vem, kje najti medkulturne mediatorje Preko Ljudske univerze vemo Sicer ne bi vedeli in bi pogledali po seznamu sodnih tolmačev Spletna stran Društvo medkulturnih mediatorjev	POTREBA PO PROMOCIJI IN OZAVEŠČANJU
--	---	--

	Dostopnost kontaktov	
» [...] ter da se bi ta <u>poklic cenil</u>, da je <u>vrednoten</u> [...] Kakor sem slišala, da naj bi to bilo v obliki javnih del, grozno, upam, da se to ne zgodi, ker se s tem kažejo na to, no saj ni nič narobe z javnimi deli ampak to ni niso neka administrativna dela, da ti zлагаš po vrstnem redu papirje, gre dejansko zato, da imaš <u>življenje enega otroka, skorajda v rokah</u>, ker je od tebe odvisno kako boš ti pojasnil staršu, kako je pomembno, da gre k psihologu, zakaj, itd. [...]« (MM1) »<u>Izkušnje</u> so zelo <u>različne</u> [...] So pa res <u>čisto različni odzivi</u>. Po <u>večini</u> ima <u>pozitivne izkušnje</u>, se pa kakšnih <u>10 procentov najde</u>, da jim je vse odveč, tem je odveč, še, da v svojem jeziku govorijo. Ker <u>ne vidijo to kot neko prednost</u>, ker to povezujejo z <u>lenobo</u>, lena je, ne bo se naučila jezika [...] (MM2) » [...] Spet kakor sem dejala obstajajo <u>kakšni primeri</u>, kjer je zaznati to, da jim <u>ni čisto v redu</u>, da nekdo ima te <u>bonitete</u>, zakaj pa imajo sedaj samo <u>albanski priseljenci</u> to možnost, to je zaznati kje ampak niso tako pogosti primeri.« (MM5) »Na žalost ne, da ne prepoznajo te potrebe ampak je tukaj, vsaj v mojih očeh, ne morem da bi to obšla, se mi zdi, da je tukaj še vedno <u>polno predsodkov in zamer</u>, ki niso čisto osebne ali pa mogoče tudi, ki potem reflektirajo na drugo stran. <u>Tudi če potrebujejo nekoga, rečejo ne sami bomo delali</u> ali pač ne bomo jim ponujali	Cenili poklic Vrednotenje Življenje otroka skorajda v rokah Različne izkušnje in odzivi V večini pozitivne izkušnje 10 procentov strokovnih delavcev, ki jim je odveč Ne vidijo kot prednost Lenoba Kakšni primeri, kjer je zaznati, da ni v redu Bonitete Albanski priseljenci Predsodki in zamere Tudi če potrebujejo, bodo delali sami Vse nudeno na pladnju	VREDNOTENJE DELA MEDKULTURNEGA MEDIATORJA S STRANI INSTITUCIJ

še tega, ker se jim zdi, da jim je <u>vse nudeno na pladnju</u>. Mogoče se motim ampak...« (MM3) »Tako in mogoče celo pomislijo na to, to sem tudi doživela, da potem, če se to tako uredi, potem pa <u>se njim ne bo treba prilagajati</u>, se jim <u>ne bo treba učiti jezika</u>, da bodo <u>vedno čakali na nekoga</u>. Ampak mislim, da sploh ni pri tem problem, ne tiči tukaj problem. Vsak <u>človek si želi biti samostojen</u> in ne čakati, kdaj bo kdo imel čas, da za njega nekaj naredi ali pa prevaja. Ampak jaz ne verjamem v to ampak na žalost imamo takšne in drugačne osebe.« (MM3) »[...] Potem pa tudi <u>poklic bi bil, kako naj rečem, njegova strokovnost bi bila veliko večja</u>. Za tistega, ki bi bil medkulturni mediator bi ljudje že vedeli, da <u>je usposobljen in bi ga mogoče tudi tretirali enako kot tretirajo svoje sodelavce, druge strokovne delavce</u> in ne bi bilo občutiti v smislu, da je to neka prijateljica oziroma prijatelj od osebe ampak <u>bi bilo delo cenjeno</u>. Jaz bi občutila, da <u>moje delo dejansko prinaša neko korist oziroma da dejansko počnem nekaj pomembnega</u>. Saj tudi tako vem, da počnem ampak konec koncev vseeno počnem nekaj, kar ni čisto oprijemljivo in to da si jaz rečem, da sem medkulturna mediatorica je v redu ampak <u>hotela bi biti cenjena</u> [...]« (MM1)	Priseljencem ne bo treba prilagajati in učiti jezika Vedno bodo čakali na nekoga Samostojnost človeka Večja strokovnost poklica Tretirali enako kot druge strokovne delavce Občutila, da je delo cenjeno Da prinaša korist Da počnem nekaj pomembnega	
»Če ne bi poznala enega primera <u>medkulturne mediatorke, ki nima NPK-ja</u>, ker nima <u>ustrezne izobrazbe po kriterijih</u>, bi menila, da je z mojega vidika vseeno pomembno, saj <u>moraš imeti neko širino</u>, saj <u>sodeluješ s socialnimi delavci, z</u>	Medkulturna mediatorica brez NPK, ker nima ustrezne izobrazbe Širina	

<u>zdravstvenimi delavci, s psihologi, zato moraš poznati določene izraze. Potrebuješ neko širino. Delaš na upravni enotah, ti moraš poznati zakonodajo. Ampak imamo pa primer za katerega lahko trdim, da je res odlična medkulturna mediatorka, saj je z veliko mero empatije pomagala mnogim pa nima izobrazbe. Torej, če ne bi poznala tega primera, bi mislila vseeno je treba. Vendar gospa je pripravljena, vedno se je učila, usposabljala, hodila na vsa mogoča izobraževanja, vendar pač tega certifikata ni dobila, ker ni imela ustrezne izobrazbe. Potem pa imamo primer osebe, ki izpolnjuje vse kriterije, nima pa čuta za sočloveka. Za takšnega človeka se mi zdi, da sploh nima kaj iskati v takšni smeri.» (MM2)</u> »Da tudi neka kilometrina bi morala igrati vlogo. Ne samo, da nekdo, ki se na novo pojavi na sceni, da pač kar ustreza pogojem in dobi certifikat, medtem ko omenjena gospa, ki ima dvajset let izkušenj pa to nič ne šteje. Mogoče res, da bi se to moralo malo spremeniti.« (MM2) »[...] Mogoče pa nekdo, ki nima teh osebnostnih lastnosti in samo pozna oba jezika ne bi zdržal, mogoče kakšno leto, če bi opravljal delo samo tako čisto malo po potrebi sem in tja, ampak da bi pa prav to delal pa mislim, da ne bi zdržal. Zaradi vseh pritiskov, tudi s strani teh priseljencev, ki v bistvu rabijo pomoč ampak včasih ne vedo da prestopajo nekatere meje in to lahko postane zelo težko prenašati. In če nisi dovolj osebno močen in si ne znaš postaviti mej in nimaš teh nekih kompetenc res ne moreš	Delaš s strokovnimi delavci Poznati določene izraze Zakonodaja Kljub temu je odlična medkulturna mediatorka Velika mera empatije Nima izobrazbe Je pripravljena na izobraževanje Nima certifikata Oseba, ki izpolnjuje vse pogoje, nima pa čuta za sočloveka Kilometrini Če si nov in ustrezaš pogojem in imaš certifikat Dvajset let izkušenj ne šteje Moralo spremeniti Dovolj osebno močen Znanje jezika ni dovolj Pritiski s strani priseljencev	KRITERIJI ZA IZOBRAŽEVANJE NA PODROČJU MEDKULTURNE MEDIACIJE
---	--	---

<u>tega poklica opravljati dalj časa. Lahko za krajšo dobo ampak več let pa ne, ker res je prenaporno pa tudi, ker se zavedaš, da si lahko del neke spremembe in da ne opravljaš delo samo za eno uro in greš ampak lahko vplivaš na življenja drugih. Lahko prispevaš k temu, da boš izboljšal okolje v katerem sam živiš in je to delo veliko več kot samo tolmačenje.» (MM1)</u> »Moje osebno mnenje je, <u>da ni vsak kompetenten, ki pozna jezik</u>. Velikokrat sem spoznala koga, ki se je prijavil samo zaradi <u>poznavanja obeh jezikov, ker je izpolnjeval kriterije</u>. Vendar mislim, da bi morala biti neka še bolj <u>stroga raven, v smislu, da ni dovolj zgolj poznavanje jezika, potrebno je imeti neko empatijo, treba je imeti nek kulturn vpogled v obe kulturi</u>, se pravi, da eni kulturi približaš drugo in drugi drugo, da zgradiš nekakšen <u>most med njima [...]</u> Tako da <u>strogo, strogo, ni dovolj le poznavanje jezika.</u>« (MM2) »Da, neka <u>splošna razgledanost</u>. Treba pa je tudi vedeti, da kdaj ne veš vsega in ne smeš potem preveč govoriti o nečem kar ne veš, lahko pa suvereno rečeš, da se boš pozanimal in se na <u>takšen način ves čas učiš, izobražuješ in vsak dan spoznaš nekaj novega</u>. Toda brez tega, da bi imel nek temelj je pa res težko, tako da definitivno mora biti, mogoče ne tako visoko izobrazena oseba, <u>vendar razgledana in odprtega uma in dojemljiva</u>, da se lahko ves čas sprti uči. Saj nič ni narobe s tem, da nečesa ne veš, če pa znaš poiskati informacije hitro rešiš zadevo in je potem to čisto v redu. .« (MM1)	Prestopanje mej Brez kompetenc, tega dela ne moreš opravljati dolgo Del sprememb Ne opravljaš dela samo en uro Vpliv na življenja drugih Delo več kot tolmačenje Ni vsak, ki pozna jezik, kompetenten Izpolnjevanje kriterijev z znanjem jezika Empatija Vpogled v obe kulturi Most med njima Splošna razgledanost Ves čas učiš in izobražuješ Vsak dan spoznaš nekaj novega Razgledana oseba, odprtega uma, dojemljiva Manko splošne razgledanosti	
---	---	--

»Ni dovolj, da zna nekdo samo jezik. Sem imela izkušnjo, ko je prišla oseba tolmačit, saj mi je zagotovila, da pozna odlično oba jezika in se je na koncu izkazalo, da <u>ji manjka neke splošne razgledanosti</u>, saj mi ni znala nikakor obrazložiti enih pojmov, ki jih je povedal zdravnik. <u>Na koncu nisem izvedela nič kaj več, kot če bi šla sama na pregled.</u>« (U2) »Osebnostno mislim, da je to tako velik <u>specifika</u>, da se tega ne more kar vsakdo lotevati. <u>Absolutno ni jezik dovolj. Če ti poznaš samo jezik in nisi opremljen z nekaterimi drugimi veščinami s katerimi, ki pripomorejo k temu, da človeka obravnavaš celostno se mi zdi, da je potem boljše, da uporabljaš Google prevajalnik, kakor pa da imaš eno osebo, ki ti lahko naredi več škode kot pa koristi.</u> Tako, da jaz sem pač tega mnenja, da je potrebno <u>veliko širine, veliko empatije</u>, ki jo mora ta človek v sebi imeti oziroma empatičen mora biti. <u>Ne sme gojiti nekih osebnih zamer oziroma jih mora znati brzdati, ko pride na obravnavo.</u> Ker če prideš prevajati z nekimi <u>predsodki</u>, na eni ali drugi strani, ne moreš si pomagati, da bi <u>bil pristranski in pri medkulturni mediaciji, hočeš nočeš, moraš delovati na nek način nepristransko</u>, čeprav tega absolutna ni nikoli. Strmiš pa vedno k temu, da si <u>na strani tistega najšibkejšega člana.</u>« (MM3)	Nič nisem izvedela Specifično delo Ne more vsak lotevati Če nimaš drugih veščin, je bolje, da uporabljaš Google prevajalnik Več škode kot koristi Brez osebnih zamer Brzdanje na sodišču Prevajanje brez predsodkov Nepristransko delovanje pri medkulturni mediaciji Na strani najšibkejšega člana	
»[...] da <u>ni</u> tam samo kot <u>neka profesionalna oseba</u> ampak mora imeti zraven vklapljen ta <u>človeški faktor</u>, da <u>prepozna čustvene potrebe udeležencev.</u>« (MM5)	Ni samo profesionalna oseba Človeški faktor	

»Tolmač bi verjetno samo tolmačil tisto, kar je bilo povedano, dobesedno, medkulturni mediator pa res <u>pojasnjuje, razlaga</u> in tudi mora imeti <u>čut</u> zato, da vidi kdaj na primer <u>oseba ni razumela</u> vse teh nekih diagnoz, stanj in terminov ali pa tudi situacij. Potem pač mora res znati <u>prilagoditi komunikacijo</u> na primer staršem, ki so tudi velikokrat neizobraženi in nimajo določenih znanj in se niso nikoli srečali s takimi situacijami, niti ne vedo kako poteka zdravljenje, sistem tukaj. In jim je treba res na njim <u>prilagojen način razložiti</u> stvari, torej <u>pojasniti</u> in ne tolmačiti ampak pojasniti.« (MM5) Zdi se mi tudi, da medkulturni mediatorji včasih, ne vem mogoče je to samo moj občutek, <u>se ne postavijo dovolj pokončno za tisto svojo vlogo</u>, ki jo imajo. Vsaj meni se zdi, kot da ne <u>zagovarjajo dovolj ta pojem medkulturnega mediatorstva</u>, da rečejo, da <u>so samo prevajalec</u>, to je premalo. Vsaj meni se zdi tako, ker smo delali že od samega začetka in vem k čemu stremimo. Velikokrat sem tudi slišala, da rečejo <u>samo prevajalka sem ali pa jo oni tako imenujejo</u>. Prevajalka je čisto <u>zgrešen pojem</u>, če želijo, do potankosti vedeti, kaj to pomeni, ker <u>prevajalec je tisti, ki se ukvarja samo s prevajanjem literature ali pa besedil</u>. Tukaj pa je dejansko <u>neko tolmačenje, neka interpretacija jezika in nikakor ni zgolj prevajanje</u>. Vendar smo bili vajeni tega izraza in ga ljudje razumejo, tako ena in druga stran, toda, če želimo, da medkulturna mediacija še bolj zasede mesto	Prepoznavanje čustvene potrebe udeležencev Pojasniti Razlagati Čut Oseba ni razumela Prilagajanje komunikacije Na prilagojen način razložiti in pojasniti Se ne postavijo pokončno za svojo vlogo Ne zagovarjajo pojem medkulturnega mediatorstva Samo prevajalec Oni jo imenujejo prevajalka Prevajalka je zgrešen pojem Prevajalec prevaja literature ali besedilo Tolmačenje, interpretacija jezika, ne samo prevajanje Medkulturni mediatorji bolj odločni pri pristopu Nimajo časa	BOLJŠE POZNAVANJE RAZLIK MED MEDKULTURNIM MEDIATORJEM, TOLMAČEM, PREVAJALCEM
---	---	---

med poklici pa moramo biti tudi <u>medkulturni mediatorji bolj odločni pri svojem pristopu</u>, da pojasnimo kdo smo. Čeprav včasih <u>niti nimajo časa</u>, da ti prisluhnejo pa rečejo samo v redu, samo, da zaključimo s tem.« (MM3) »Da, vse več. Jaz res na veliko <u>promoviram medkulturno mediacijo kamorkoli grem</u>, samo na sodišču ne govorim o tem. Jaz celo na <u>policiji povem</u>, da je to <u>bolj kot ne medkulturna mediacija kakor pa samo eno tolmačenje</u>, čeprav na policiji se je res treba striktno držati, ker je tam pomembno kako izgovori neko besedo, zakaj je tako izgovorjeno. Ampak na primer pri teh <u>postopkih</u>, ki se dogajajo na Centru za socialno delo, na šoli, na Centrih za krepitev zdravja, v zdravstvu na sploh, v varnih domovih, v kriznih centrih, tukaj pa res, res, <u>striktno povem, da jaz nisem kot tolmačka, kot uradna tolmačka</u>, čeprav so me povabili zaradi postopka ampak jim <u>dodatno rečem, danes sem bolj kot ne medkulturna mediatorka</u>. Potem oni že <u>pri mojem delu prepoznajo</u>, da to ni neko tolmačenje ampak <u>dejansko moraš imeti neko širino, neko poznavanje</u>, <u>empatija</u> je pa sploh potrebna za opravljanje tega dela, da znaš <u>obvladovati situacijo</u>, ker so to <u>občutljivi primeri</u> [...].«(MM3)	Promoviram medkulturno mediacijo kamorkoli grem Na policiji povem, da medkulturna mediacija ni samo tolmačenje Postopki na drugih institucijah Povem, da nisem samo uradna tolmačka ampak dodatno rečem, da sem medkulturna mediatorka Pri delu prepoznajo, da ni neko tolmačenje Širina Empatija Obvladovanje situacije Občutljivi primeri	

